

AGENT D'ESCALE PASSAGE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- > Connaître l'environnement professionnel lié à la fonction
- > Effectuer l'enregistrement des passagers
- > Effectuer l'embarquement des passagers
- > Mettre en œuvre les techniques relationnelles
- > Connaître les obligations réglementaires en matière de sûreté et de sécurité du transport aérien.

CONTENU DE LA FORMATION

Environnement professionnel

- > L'organisation des transports
- > Le cadre juridique général dans les transports
- > Les modes de transport.

Région de Côte d'Ivoire, Villes de l'Afrique de Ouest

- > Les principales routes aériennes, les flux de voyageurs.

Opérations techniques escales

- > La gestion des flux de passagers et l'orientation
- > L'enregistrement
- > La gestion de l'embarquement.

Anglais aéroportuaire

- > Les termes techniques aéroportuaires
- > Révisions du lexique d'expressions les plus courantes et des formules de politesse
- > Mises en situation d'annonces et d'accueil client.

ALTÉA

- > Procédures d'enregistrement
- > Procédures spécifiques
- > Simulations d'enregistrement.

Formations réglementées

- > Formation relative à la sûreté aéroportuaire module 11.2.3.8 : personnel d'enregistrement, d'accompagnement et d'accueil des passagers
- > 11.2.6.2 : formation des personnes autres que les passagers qui doivent bénéficier d'un accès sans escorte aux zones de sûreté à accès réglementé.

Techniques relationnelles

- > Les bases de la communication
- > La relation de face à face
- > La gestion des situations difficiles et la gestion des flux
- > La réponse aux demandes et aux attentes
- > La communication au sein d'une équipe
- > La valorisation de l'image de marque de l'entreprise
- > Sensibilisation PMR
- > Conseil en image personnelle et professionnelle
- > Interculturalité.

Co-activité

- > Rappel de la réglementation des aires de trafics
- > Les risques de la circulation en zone aéroportuaire
- > Les différents intervenants sur le site
- > Les règles de conduite
- > Les précautions à prendre
- > Les règles à respecter.

Géographie

- > L'Europe : géographique physique et politique
- > L'Union Européenne / l'espace Schengen : construction et histoire, objectifs et rôle politique, rôle économique, réalité actuelle, géographie humaine mondiale
- > CEDEAO : géographie, objectifs

Stage pratique (2 mois)

- > Accueil des passagers au comptoir d'enregistrement
- > Enregistrement et embarquement des passagers
- > Participation à la gestion de l'embarquement, etc.

DUREE
147H

Option 10H d'anglais

PUBLIC CONCERNE

toute personne désirant se former au métier d'agent d'escale

www.cmaciv.com
information@cmaciv.com
+225 87 11 74 69

