

Agent d'escale + Amadeus + Anglais conversationnel**Financement**Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif**Organisme responsable et contact**IAF CAMAS
Laetitia LACROIX
05.56.18.98.16
camasbordeaux@camasformation.fr**Accès à la formation****Publics visés :**Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(vé) non salarié(e)**Sélection :**Tests
Entretien**Niveau d'entrée requis :**

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

Conditions d'accès :

- Niveau Bac - Aisance relationnelle - Casier judiciaire vierge

Prérequis pédagogiques :

- Niveau Bac - Aisance relationnelle - Casier judiciaire vierge

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Anglais : Connaître les bases indispensables à la pratique de l'anglais en milieu professionnel Maîtriser la prononciation pour être compris et comprendre Travailler l'oral pour améliorer la confiance et l'aisance Donner au stagiaire une banque d'expressions générales et spécifiques Permettre au stagiaire d'être autonome en anglais face à une situation donnée. Agent d'escale : Accueillir, informer, assister et orienter les passagers Effectuer l'enregistrement et l'embarquement Mettre en oeuvre les procédures de sécurité et de sûreté du transport aérien Amadeus : Maîtriser le logiciel de réservation.

Contenu et modalités d'organisation

Anglais : Présentation méthodologique de l'apprentissage de la langue Notions de prononciation dans une perspective d'expressions et de compréhension orale Comprendre à l'oral Mise en place de l'application de la conjugaison La numération L'accueil clientèle Communication et enregistrement des coordonnées d'une personne « On the phone » (au téléphone) Donner et recevoir des informations Agent d'escale : 1. ACCUEILLIR, INFORMER, ASSISTER ET ORIENTER LES PASSAGERS DANS UNE AÉROGARE 1.1 L'accueil • Identification du client et analyse de la situation • Accueil des passagers des attendants et des accompagnants • Accueil de la clientèle privilégiée • Accueil des passagers à particularités • Accueil avec une approche multiculturelle • Accueil des passagers en correspondance. 1.2 L'information • Information des passagers, des attendants et des accompagnants sur les départs, les arrivées, les formalités, les services spécialisés • Information des autres services. 1.3 L'assistance • Assistance de la clientèle privilégiée, des passagers à particularité • Assistance complémentaire (hébergement, voiture, etc..) • Traitement des situations non conformes (retards, incidents, etc.) • Prise en charge des passagers en correspondance. 1.4 L'orientation • Orientation vers les services spécialisés, vers les différents moyens de transport terminaux ou intermodaux • Orientation vers les correspondances • Orientations des passagers et/ou des véhicules vers les lieux d'embarquement. 2. EFFECTUER L'ENREGISTREMENT ET L'EMBARQUEMENT DES PASSAGERS AVEC ALTÉA DC-CM 2.1 Préparation du poste de travail d'enregistrement 2.2 Prise en charge du passager • Accueil des passagers au comptoir d'enregistrement. 2.3 Contrôle de l'enregistrement • Contrôle de la validation du titre • Vérification de la concordance entre les éléments de tarification et la situation du voyageur • Prise en compte des souhaits du client • Acceptation et prise en charge des bagages • Prise en compte des excédents • Saisie d'informations sur ALTÉA DC-CM • Émission de la carte d'embarquement • Information du passager sur les conditions d'embarquement • Traitement des passagers à particularité • Enregistrement

...
Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Mixte****Validation(s) Visée(s)**

Tests TOEIC® (Test of English for International Communication) - *Sans niveau spécifique*
Agent d'accueil des voyageurs - *Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)*
Utilisation et maîtrise des fonctions du GDS Amadeus - *Sans niveau spécifique*

 Éligible au CPF**Et après ?**

Suite de parcours

*Non renseigné***Calendrier des sessions**

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00211326	du 09/11/2020 au 09/11/2021	Mérignac (33)	AERO TRAINING CENTER			