

Agent d'escale commercial + Anglais & TOEIC 4 skills

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

IAF CAMAS
Maëva BURGUETE - - VILLETTE
06.02.47.27.03
maeva.burguete-villette@apave.com

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 :

Dossier
Tests
Entretien
Inscription directe ou par un conseiller
en insertion professionnelle
Information collective

Niveau d'entrée requis :

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4
européen)

Conditions d'accès :

-Casier judiciaire vierge

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

ESCALE ACCUEILLIR, INFORMER, ASSISTER ET ORIENTER LES PASSAGERS DANS UNE AÉROGARE L'accueil • Identifier le client et analyser la situation • Accueil des passagers des attendants et des accompagnants • Accueil de la clientèle privilégiée • Accueil des passagers à particularités • La multiculturalité • Les passagers en correspondance. L'information • Information des passagers, des attendants et des accompagnants sur les départs, les arrivées, les formalités, les services spécialisés • Information des autres services. L'assistance • Assistance de la clientèle privilégiée, des passagers à particularité • Assistance complémentaire • Traitement des situations non conformes • Les passagers en correspondance. L'orientation • Orientation vers les services spécialisés, vers les différents moyens de transport • Orientation vers les correspondances • Orientations des passagers et/ou des véhicules vers les lieux d'embarquement. EFFECTUER L'ENREGISTREMENT ET L'EMBARQUEMENT DES PASSAGERS AVEC ALTÉA DC-CM Préparation du poste de travail d'enregistrement Prise en charge du passager • Accueil des passagers au comptoir. 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 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 • Les passagers en correspondance. L'embarquement • Accueil des passagers à l'embarquement • Diffusion des annonces • Mise en place de l'affichage 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

Contenu et modalités d'organisation

ESCALE ACCUEILLIR, INFORMER, ASSISTER ET ORIENTER LES PASSAGERS DANS UNE AÉROGARE L'accueil • Identifier le client et analyser la situation • Accueil des passagers des attendants et des accompagnants • Accueil de la clientèle privilégiée • Accueil des passagers à particularités • La multiculturalité • Les passagers en correspondance. L'information • Information des passagers, des attendants et des accompagnants sur les départs, les arrivées, les formalités, les services spécialisés • Information des autres services. L'assistance • Assistance de la clientèle privilégiée, des passagers à particularité • Assistance complémentaire • Traitement des situations non conformes • Les passagers en correspondance. L'orientation • Orientation vers les services spécialisés, vers les différents moyens de transport • Orientation vers les correspondances • Orientations des passagers et/ou des véhicules vers les lieux d'embarquement. • Sensibilisation et gestion des personnes en situation de handicap EFFECTUER L'ENREGISTREMENT ET L'EMBARQUEMENT DES PASSAGERS AVEC ALTÉA DC-C • Préparation du poste de travail d'enregistrement • Prise en charge du passager • Accueil des passagers au comptoir. 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 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 • Les passagers en correspondance. L'embarquement • Accueil des passagers à l'embarquement • Diffusion des annonces • Mise en place de l'affichage • Remise des documents d'information au personnel de bord. Gestion de l'embarquement • Décompte des passagers embarqués • Les passagers en correspondance • La chronologie des tâches • Recherche des passagers manquants • Contrôler documents et bagages. METTRE EN OEUVRE DES PROCÉDURES DE SÉCURITÉ ET DE SÛRETÉ Sécurité des biens et des

Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Modularisé

Validation(s) Visée(s)

Tests TOEIC (Test of English for International Communication) - Sans niveau spécifique

MON COMPTE FORMATION 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
00581633	du 27/03/2025 au 27/12/2025	Mérignac (33)	INSTITUT AERO FORMATIONS		MON COMPTE FORMATION	FPC