

# AGENT D'ESCALE

// CUSTOMER SERVICE

DURÉE: 4 MOIS



AGENT D'ESCALE  
// CUSTOMER SERVICE

<b>Public concerné</b>	toute personne désirant se former au métier d'agent d'escale
<b>Durée</b>	4 mois
<b>Conditions d'admission</b>	Aisance en langue anglaise et française Bonne présentation Casier judiciaire vierge
<b>Qualifications</b>	SC ou équivalent
<b>Début des cours</b>	Mars et octobre
<b>Clôture des inscriptions</b>	Février et septembre

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Connaître l'environnement professionnel lié à la fonction
- Être capable d'effectuer l'enregistrement des passagers et leur embarquement
- Connaître les obligations réglementaires en matière de sûreté et de sécurité du transport aérien
- Savoir mettre en œuvre les techniques relationnelles avec les passagers.

## DÉROULEMENT DU PROGRAMME

### Environnement professionnel

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

### Opérations techniques escales

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

### Techniques relationnelles

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

### Géographie

- Les pays et les capitales
- La géographie physique et politique
- Les flux migratoires
- Les fuseaux horaires

### Les matières dangereuses

- Sensibilisation au transport de matières dangereuses (IATA Cat.9)

### Anglais technique

- Anglais aéroportuaire

### Sécurité et sûreté aérienne

- Les produits prohibés
- Le rapprochement documentaire à l'enregistrement et à l'embarquement
- Les cartes d'accès à bord
- Les acteurs de la sécurité et de la sûreté (internationale, nationale & locale)
- Comment réagir face à un bagage, colis ou conteneur abandonné
- Les objectifs de la sûreté et de la sécurité
- Les différents types de tarifs de transit
- L'importance du travail en équipe
- La réduction des coûts sur le long terme
- La sécurité sur la piste.

### L'enregistrement des passagers avec ALTÉA

- Les procédures d'enregistrement
- Les procédures spécifiques
- L'embarquement

### WORLD TRACER

- La convention de Varsovie
- La convention de Montréal
- Utilisation
- Le traitement des bagages
- Les compensations
- La recherche de bagages
- Excédent bagages, bagage endommagé ou manquant.

### La co activité

- Rappel des règles sur la piste
- Les dangers du trafic en zone aéroportuaire
- Les intervenants aéroportuaires
- Les précautions à prendre
- Les règles à respecter.

### Le service à la clientèle

- Les départs, les arrivées et les correspondances
- Les services à l'aéroport
- Les vols et leurs procédures
- Les différents modes de transports
- Assistance des passagers et des clients
- Les bornes libre-service
- Le comptoir accueil/information
- Les compagnies spécialisées dans l'accueil des VIPs
- Les catégories de clients
- Les services première classe: transfert, récupération et livraison des bagages, les voitures de location avec chauffeur.
- L'assistance des passagers à mobilité réduite
- Une meilleure approche et compréhension des passagers à mobilité réduite
- Ecoute & observation
- Comment rassurer et trouver des solutions
- Conseil en image personnelle et professionnelle.

### Pratique

- Enregistrement
- Service bagage
- Arrivée et départ
- RP et le kiosk
- Embarquement
- Billetterie

### Cours délivré en français