

AGENT D'ESCALE COMMERCIAL

L'agent d'escale est l'une des personnes la plus incontournable d'une compagnie aérienne ou d'un assistant des services aéroportuaire. Il accueille et accompagne les passagers à leur arrivée et à leur départ. Il vérifie les réservations, les pièces d'identité, le nombre et le poids des bagages, puis procède à l'enregistrement sur le vol concerné.

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

- Niveau BAC et un bulletin n°3 du casier judiciaire vierge.

DÉLAIS ET MODALITÉS D'ACCÈS

- Test de positionnement et évaluation d'entrée en formation
- Un bulletin d'inscription à retourner complété par email

DURÉE

- 17jours (118h)

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le candidat sera capable de :

- Procéder les opérations d'enregistrement des passagers et de leurs bagages.
- Emettre les cartes d'embarquement.
- Vérifier la concordance des documents
- Effectuer les annonces d'embarquement et de débarquement
- Clôturer les opérations d'enregistrement ou d'embarquement
- Traiter les imprévus et les réclamations (hébergement, transport de substitution)
- Gérer les passagers avec des particularités particulières
- Transmettre les informations relatives au vol aux autres intervenants de l'escale.

PROGRAMME DE FORMATION

- Présentation générale du domaine aéroportuaire et aéronautique
- Législation du transport aérien (IATA – OACI ...)
- Les conventions internationales du transport aérien
- Le droit Européen des passagers aériens
- La Culture Générale du transport aérien.
- Les types d'avions et les classes de réservation.
- Les enjeux du transport aérien et relations économiques.
- Les procédures des compagnies aériennes.
- Les procédures aéroportuaires (Messages PTM & PSM).
- La gestion des conflits et de communication
- Anglais
- Facteurs humains
- Sécurité piste (la Co-Activité d'un aéronef en escale)
- Amadeus Altéa Checkin (Formation pratique)
- Sûreté 11.2.6.2 & 11.2.3.8
- IATA DGR 7.5. A

MOYENS & MATÉRIELS PÉDAGOGIQUES

- Salle de formation équipée (Vidéoprojecteur, paper-board etc...)
- Support de cours pour le stagiaire
- Formation dispensée en présentiel
- Logiciel Amadeus Altéa airline Departure Control system
- Formateurs qualifiés

MODALITÉS D'ÉVALUATION – VALIDATION

- Contrôle continu tout au long de la formation (Evaluations – QCM)
- Méthode expositive, transmissive et expérientielle
- Attestation de formation de sûreté et Certificat IATA DGR
- Certificat Amadeus Altéa airline Departure Control system
- Certification « Bright Language » et un Certificat de réalisation

SECTEUR D'ACTIVITÉ

- Compagnies aériennes et assistants des compagnies aériennes.

IDENTIFICATION

- Formacode : 31876 • NSF : 334 • Code ROME : N2201

PRIX : 1850€

FINANCEMENTS

CSF FORMATION, est détenteur de la certification Qualiopi, vous pouvez donc bénéficier d'un financement public (France Travail, Conseil Régional, CPF, OPCO (AKTO)



Formation sans discrimination, accessible aux personnes handicapées (Cf. Art. D5211-2 et suivants du Code du Travail)

