

AGENT D'ESCALE COMMERCIAL



DESCRIPTIF DU POSTE

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

DÉLAIS ET MODALITÉS D'ACCÈS

- Test de positionnement et évaluation d'entrée en formation
- Inscription par email : contact@csf-formations.fr
- Délais indicatifs : 1 à 2 semaines après validation

DURÉE

- 119h (17 jours)

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.
- 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 procédures des compagnies aériennes.
- Les procédures aéroportuaires (Messages PTM & PSM).
- La gestion des conflits et de communication
- Anglais aéroportuaire
- 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
- Attestation de formation

SECTEUR D'ACTIVITÉ

- Compagnies aériennes et assistants des compagnies aériennes.

IDENTIFICATION

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

PRIX

- 1950€

En choisissant CSF FORMATION :

- Les apprenants peuvent être financés selon leur situation : salariés, demandeurs d'emploi, alternants, etc.
- Les entreprises partenaires peuvent bénéficier d'une prise en charge partielle ou totale du coût des formations via leur OPCO.
- Les prescripteurs (France Travail, Missions Locales, etc.) peuvent intégrer CSF FORMATION dans les parcours POEI, AIF, AFPR, etc.

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Conformément à :

- La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et la loi « Avenir professionnel » du 5 septembre 2018
- Le décret n° 2006-26 du 9 janvier 2006 et les articles du Code du travail (L.5211-4 & D.5211-3)

Nos formations sont ouvertes à tous, y compris aux personnes en situation de handicap. Afin de garantir les meilleures conditions d'accueil, merci de nous signaler vos besoins spécifiques en amont. Notre Référent Handicap est à votre écoute pour adapter votre parcours (aménagements pédagogiques, organisationnels ou matériels). Référent PSH : M. Y. HAMMADI yazid.hammadi@csf-formations.fr.

