

# PROGRAMME DE FORMATION

## AGENT AÉROPORTUAIRE / WELCOME

**Public concerné** : Tout public

**Durée** : 35 heures théoriques (en salle de formation)

**Sélection** : tests de sélection et entretien de motivation

**Conditions d'admission** : - être âgé de 18 ans minimum - niveau CAP-BEP souhaité – casier judiciaire vierge pour l'obtention du titre de circulation aéroportuaire

**Moyens pédagogiques** : - salle de formation – alternance des méthodes pédagogiques – projection du cours de référence par vidéoprojecteur – matériel de simulation

**Validation** : - formation qualifiante au métier – examens continus d'aptitude – mise en pratique

**Financement** : - financement individuel – financement aidé (pôle emploi, mission locale, conseil régional, etc...)

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES ET COMPETENCES VISEES

- Être capable de mettre en œuvre les procédures d'accueil
- Communiquer efficacement en fonction des typologies d'utilisateurs.
- Identifier les bonnes pratiques d'accompagnement des utilisateurs.

### CONTENU PEDAGOGIQUE DETAILLE

#### **ENVIRONNEMENT AEROPORTUAIRE**

- Définition de la coactivité
- Culture générale aéroportuaire (historique, fuseaux horaires, espace Schengen...)
- Acteurs de l'environnement aéroportuaire
- Contexte réglementaire du transport aérien
- Acteurs de l'exploitation d'un aéroport

#### **OPERATIONS TECHNIQUES**

- Rôle et fonction de l'Agent Welcome
- Assurer le bon déroulement du voyage ou de l'escale de chaque passager
- Gérer le flux de passagers
- Valider et contrôler les cartes d'embarquement
- Procédure de l'exploitation d'un vol

#### **ANGLAIS AEROPORTUAIRE**

- Mise en situation professionnelle

#### **TECHNIQUES RELATIONNELLES**

- Différents moyens de communication
- Typologie d'utilisateurs
- Gestion des conflits
- Gestion du stress
- Adaptation du mode de communication

#### **MODULES CONTRIBUTEURS :**

- 11.2.6.2 Sensibilisation badge
- 11.2.3.8 : Vérification de concordance entre passagers et bagages

#### **MARCHANDISES DANGEREUSES (IATA Module)**

- Réglementation du transport de MD destinée au personnel chargé du traitement des voyageurs