

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'usagers.
- Identifier les bonnes pratiques d'accompagnement des usagers.

CONTENU PEDAGOGIQUE DETAILLE

ENVIRONNEMENT AÉROPORTUAIRE

- Définition de la coactivité
- Culture générale aéroportuaire (historique, fuseaux horaires, espace Schengen...)
- Acteurs de l'environnement aéroportuaire
- Contexte règlementaire 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 AÉROPORTUAIRE

- Mise en situation professionnelle

TECHNIQUES RELATIONNELLES

- Différents moyens de communication
- Typologie d'usagers
- 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)

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