

# AGENT D'ESCALE

## OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

À la fin de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- > 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 oeuvre les techniques relationnelles avec les passagers

## CONTENU DE LA FORMATION

### 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 et l'orientation
- > L'enregistrement
- > La gestion de l'embarquement

### ALTEA

- > Procédures d'enregistrement
- > Procédures spécifiques
- > Simulations d'enregistrement

### 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
- > La 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 régions et les villes françaises
- > L'Europe : géographique physique et politique
- > L'Union Européenne / l'espace Schengen : construction et histoire, objectifs et rôle politique, rôle économique, réalité

actuelle, géographie humaine mondiale

- > Les principales routes aériennes, les flux de voyageurs

### Anglais aéroportuaire

- > Les termes techniques aéroportuaires
- > Révisions du lexique d'expressions les plus courantes et des formules de politesse
- > Mises en situation d'annonces et d'accueil client en langue anglaise

### Formations réglementées

- > Stage de sensibilisation au transport des marchandises dangereuses catégorie 9 IATA : personnel chargé du traitement des voyageurs
- > Formation relative à la sûreté aéroportuaire module 11.2.3.8 : personnel d'enregistrement, d'accompagnement et d'accueil des passagers
- > 11.2.6.2 : formation des personnes autres que les passagers qui doivent bénéficier d'un accès sans escorte aux zones de sûreté à accès réglementé

### Co-activité

- > Rappel de la réglementation des aires de trafics (code l'aviation civile)
- > Les risques de la circulation en zone aéroportuaire
- > Les différents intervenants sur le site
- > Les règles de conduite
- > Les précautions à prendre
- > Les règles à respecter

### Techniques de recherche d'emploi

- > CV et lettre de motivation
- > Entraînement aux entretiens de recrutement

DUREE  
140H

### PUBLIC CONCERNE

tout salarié désirant se former au métier d'agent d'escale

www.cmaciv.com  
information@cmaciv.com  
+225 87 11 74 69

