

Mise à jour : 01/06/2024

PROGRAMME

AGENT D'ESCALE COMMERCIAL INTERNATIONAL

Débouchés : Agent d'Escale en aéroport, agent d'accueil PMR, agent welcome

Durée : 3 mois (510 heures)

QU'EST-CE QUE LE METIER D'AGENT D'ESCALE ?

L'agent d'escale aéroportuaire fait partie des services commerciaux d'une compagnie aérienne. Il travaille aux guichets d'accueil des passagers d'un aéroport, où il prend en charge les clients en partance (embarquement), à leur arrivée (débarquement) ou en correspondance (transit). L'agent d'escale aéroportuaire procède à toutes les opérations d'enregistrement des passagers et de leurs bagages, et facilite les formalités de correspondance. Si nécessaire, il prend en charge les enfants en bas âge non accompagnés ou les personnes âgées ou handicapées. En cas d'incident, d'intempéries, de retard ou d'erreur concernant les bagages, l'agent d'escale en informe les passagers. En liaison avec les différents services de l'aérogare (sécurité, hôtellerie...), il utilise l'informatique et tous les moyens modernes de communication. L'agent d'escale aéroportuaire peut travailler les week-ends et les jours fériés. Ses horaires sont variables et souvent décalés. Comme pour tous les métiers d'accueil du public, l'agent d'escale doit avoir un bon équilibre nerveux pour faire face à des situations parfois stressantes. À noter : il faut avoir un casier judiciaire vierge.

SUITES DE PARCOURS EVENTUELLES

Avec de l'expérience et de la formation, l'agent d'escale pourra prétendre à une évolution vers le poste de chef d'escale.

Les activités de l'agent d'escale

- Accompagner le passager
- Prise en charge des opérations d'embarquements, débarquements de passagers
- Enregistrement des bagages
- Veille aux règles de sûreté

PUBLIC VISE PAR LA FORMATION, CONDITIONS D'ADMISSION ET PRE-REQUIS

Profil visé

Personnes désireuses d'intégrer une carrière dans le milieu de l'aérien

- Etre âgé de 18 ans minimum
- Carte d'identité ou passeport en cours de validité
- Etre Diplômé du BTS au minimum
- Excellente présentation
- Communication interpersonnelle de qualité
- Résultats TOEIC Minimum 620 points (test d'entrée prévu)
- Extrait N°3 du casier judiciaire vierge

Effectif en session

- 12 candidats maximum

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Former les candidats à faciliter le voyage des passagers et garantir le respect du contrat commercial.
- Obtenir le titre professionnel certification niveau IV

CONTENUS DE LA FORMATION

- Techniques d'accueil
- Gestion des conflits
- Altéa + Découverte Amadeus
- Iport
- Juridique – réglementation internationale & conditions de transport
- Formation Métier Agents d'escale
- Les procédures compagnies clientes
- DGR Cat 9
- Sûreté bagages (11.2.3.8 + partie TCA)
- Sécurité en piste
- Accueil passager VIP Salon
- Accueil Passager à mobilité réduite
- Facteurs humains
- SMS-Système de management de la sécurité
- SMQ-Système de management de la qualité
- Accueil Passager à mobilité réduite

DUREE DE LA FORMATION

La formation se déroule sur 3 mois soit un total de 510 heures (cours en présentiel + stage pratique)

MODALITES D'ORGANISATION ET DELAI D'ACCES

Lieu : Zone Aéroportuaire Roland Garros - Sainte Marie (974)

Délai d'accès des sessions de formation : Selon calendrier du centre de formation

Horaires :

Théorie : Cours en présentiel
08h00 - 12h00 / 13h00 - 17h00

Pratique : Stage en aéroport
Horaires selon planning

TARIFS et FINANCEMENTS

- 4500 euros TTC

La formation peut être prise en charge par les organismes de financement tels que Pôle Emploi ; Région Réunion ; dans le cadre du CPF...

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES MOBILISES

Nos intervenants sont des professionnels qualifiés et expérimentés bénéficiant de formations régulières de maintien de compétences.

Les méthodes pédagogiques sont fondées sur la participation des stagiaires et incluent les travaux pratiques.

Le centre met à disposition des supports de cours.

MODALITES D'EVALUATION

Evaluation des acquis

- Fiche de renseignements en amont
- Evaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées ;
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation
- Evaluation différée

Certification

Les examens se dérouleront à la fin de la formation (écrit + oral)

Le candidat a droit aux examens de rattrapage.

Validation partielle, équivalences...

Sans Objet

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

En cas de handicap, nous contacter pour analyse des moyens de compensation à mettre en place.

CONTACT

Lucie VIRAPIN – RESPONSABLE DU CFA –
0693 94 34 51

contact@aeroruntraining.com

Elodie PERMACAONDIN – REFERENT HANDICAP

0693 88 99 01

epermacaondin@aeroruntraining.com

NOS RESULTATS (à fin 2020)

Nbre de personnes formées : 48

Taux de réussite à l'examen : 96 %

Taux de satisfaction des stagiaires : 100 %

Taux d'abandon : 2

Taux d'insertion à l'emploi : 84 %