



# PROGRAMME DE FORMATION AGENT D'ESCALE COMMERCIAL



Public concerné: Tout public

Durée: 116 heures théoriques (en salle de formation)

Sélection: Entretien de motivation

Conditions d'admission: Etre âgé de 18 ans minimum - Niveau CAP-BEP souhaité - Casier judiciaire vierge pour l'obtention du titre de circulation aéroportuaire  
résistance physique

Moyens pédagogiques: Salle de formation - Alternance des méthodes pédagogiques - Projection du cours de référence par vidéo projecteur - Matériel de simulation...

Validation: Formation qualifiante au métier - Examens continus d'aptitude

Financement: Financement individuel - Financement aidé OPCO (France Travail, Mission Locale, Conseil Régional, etc...)

## DESCRIPTION DU MÉTIER

La formation d'Agent d'Escale Commercial prépare à accueillir, informer et assister les passagers dans les aéroports. Elle demande un bon relationnel, une maîtrise de l'anglais, le sens du service, ainsi que des compétences en communication et en gestion des situations imprévues.



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET COMPÉTENCES VISÉES

- Être capable de mettre en œuvre les procédures d'accueil, d'enregistrement, d'embarquement et de débarquement des passagers et leurs bagages.
- Communiquer efficacement en fonction des différents profils de passagers et situations d'exploitation.
- Identifier les bonnes pratiques d'accompagnement des usagers.



## OPÉRATIONS TECHNIQUES

- Rôle et fonction de l'agent d'escale
- Procédure de l'exploitation d'un vol
- Affichage des vols (enregistrement et embarquement)
- Finalisation des groupes passagers avant check-in
- Rédaction d'un dossier de vol
- Gestion d'un plan de cabine et préparation des vols



## TECHNIQUES RELATIONNELLES

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



## ENVIRONNEMENT AÉROPORTUAIRE

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



## MARCHANDISES DANGEREUSES - IATA

- Module 5 (DGR9) : Réglementation du transport de MD destinée au personnel chargé du traitement des voyageurs



## LOGICIEL ALTEA CM (Customer Management)

- Présentation du logiciel
- Opérations courantes (enregistrement des passagers, gestion des dossiers passagers et correspondances...)
- Autres opérations (embarquement, correspondances...)
- Finalisation et clôture des opérations de vol (clôture de vol...)

AÉROGUI FLIGHT FORMATION

87, Route de Grigny, 91130 RIS-ORANGIS

07 89 64 02 66 ✉ aeroguiflightformation@gmail.com

www.aerogui-flight-formation.fr