

AGENT WELCOME

Tarif

- Tarif : 1800 € TTC
- Lieu : Présentiel
- Durée : 53 heures
- Tutorat : 53h inclus
- Langue : Français

Contenu de la formation

Programme

MODULE ENVIRONNEMENT AERONAUTIQUE

- L'aéroport
- Les métiers de l'aérien
- Autour de l'avion
- Les organismes
- Les autorités
- Droits des passagers
- Connaître les différentes procédures aéroportuaires

MODULE WELCOME

- La communication et la présentation
- Accueillir informer et orienter
- Savoir identifier un billet ou carte d'accès à bord
- Gérer le flux passager
- Prise en charge des UMNR (mineurs non accompagnés)

MODULES DE SÛRETÉ RÉGLEMENTÉES

- Sûreté aéroportuaire (Attestations 11.2.6 / 11.2.3.8 / 11.2.3.7)
- DGR Cat 9 IATA (certificat IATA)

MODULE COACHING PROFESSIONNEL

- CV / lettre de motivation
- Simulation d'entretien
- Accompagnement à l'emploi

Objectif

Cette formation vous permettra de savoir accueillir, informer et orienter les passagers, gérer les flux, accueillir des UMNR et des personnes en situation d'handicap, savoir adapter sa communication en fonction des différents handicaps et identifier et adopter les gestes et les postures en termes de prise en charge des passagers.

Points forts

- Les cours sont dispensés en présentiel - Suivi personnalisé par l'interaction formateur/ stagiaires - Formation certifiée

Pré-requis

- Age minimum 18 ans - Casier judiciaire vierge (Vérification faite par les sociétés aéroportuaires) - Savoir lire, écrire et parler le français - Anglais conversationnel (recommandé)

Public ciblé

La formation s'adresse aux salariés, aux demandeurs d'emploi, aux étudiants ainsi qu'aux personnes en reconversion professionnelle Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap, nous consulter afin d'étudier la faisabilité du projet.