

# MC ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

Mention Complémentaire

// FORMATION DIPLÔMANTE  
DURÉE : 450H + 17 SEM. EN ENTREPRISE

**Public concerné** toute personne souhaitant devenir agent d'accueil

**Durée** 450 heures (+ 17 semaines de stage en entreprise)

**Sélection** sur dossier & entretien de motivation

**Conditions d'admission** » niveau Bac validé  
» avoir un bon niveau en anglais

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le titulaire de la mention complémentaire assure l'accueil et la prise en charge des voyageurs utilisant un ou plusieurs modes de transport, au départ, à l'arrivée, en correspondance ou en accompagnement.

## CONTENU DE LA FORMATION

### ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

#### Accueillir

- Accueillir la clientèle
- Informer la clientèle
- Assister la clientèle
- Orienter la clientèle

#### Vendre sur site opérationnel

- Traiter les litiges ou les modifications éventuelles
- Encaisser les excédents bagages
- Proposer des produits annexes

#### Procéder à l'enregistrement

- Prendre en charge le passager
- Contrôler les documents des passagers
- Enregistrer le passager et ses bagages sur le système ALTEA
- Traiter les passagers à particularités

#### Gérer l'embarquement

- Organiser l'embarquement
- Procéder à l'embarquement
- Déclencher la procédure de recherches des passagers manquants

#### Prise en charge des passagers en correspondance

- Enregistrement du passager en correspondance
- Vérification des bagages enregistrés
- Prise en charge des passagers en cas d'irrégularités

#### Mettre en œuvre des procédures de sécurité et de sûreté

- Sécuriser les biens et les personnes
- Mettre en œuvre des procédures de sûreté
- Appliquer les règles relatives aux articles et produits interdits et/ou dangereux
- Faire preuve de vigilance
- S'informer et rendre compte

### ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

#### Environnement dans les transports

- L'organisation des transports
- Le cadre juridique général
- Les modes de transport

#### Techniques relationnelles en anglais et en français

- Les bases de la communication
- La relation en situation de face à face
- La relation dans les situations difficiles
- La gestion des flux de personnes
- La réponse aux demandes et aux attentes
- La communication au sein d'une équipe
- La valorisation de l'image de marque de l'entreprise
- Simulations de situations professionnelles

#### Anglais

- Grammaire et syntaxe
- Vocabulaire professionnel
- La syntaxe
- Les termes lexicaux

#### La sécurité et la sûreté

- La sécurité dans le cadre de la législation du travail
- Les organisations de sécurité et de sûreté
- Les situations dégradées ou de crise
- L'assistance aux victimes
- Le comportement sécuritaire et la vigilance

#### Géographie

- La localisation géographique de toutes les destinations
- Les pays, les capitales et les principales villes
- Les principaux aéroports de chaque pays
- Notions sur les fuseaux horaires et l'heure
- Connaître les unités monétaires

#### Informatique

- Windows Word
- Excel
- Internet

MC ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS  
// FORMATION DIPLÔMANTE