

MC ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

Mention Complémentaire

// FORMATION DIPLÔMANTE EN APPRENTISSAGE

DURÉE : 400H

Public concerné toute personne souhaitant devenir agent d'accueil

Durée 400 heures - 12 mois en alternance

Sélection sur dossier & entretien de motivation

Conditions » niveau Bac validé

d'admission » 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

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 DC-CM
- 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

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

Formations réglementées

- 11.2.3.8 - sûreté
- 11.2.6.2 - sûreté
- DGR 9 - marchandises dangereuses

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

ALTEA DC-CM

- Getting started
- Accepting the customer
- Boarding the customer
- Consolidation des connaissances
- Skilling.

MC ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS
// FORMATION DIPLÔMANTE