

HÔTE/HÔTESSE WELCOME

option Agent d'escale

210 HEURES

ÉLIGIBLE CPF

Pré-requis

Savoir lire, écrire, compter

Financement

Financement individuel, financement aidé (Pôle Emploi, FAJ, conseil général, etc.)

Validation

- Ccp 2 du titre Employé administratif et d'accueil (niveau 3)
- Titre Accueil de voyageurs (niveau 4)

Objectifs

- Assurer l'accueil, orienter et prendre en charge :
 - » dans une entreprise,
 - » dans un aéroport, une gare
 - » lors d'un événement

Programme

Accueillir et orienter les visiteurs, les voyageurs, les collaborateurs

- Repérer la fonction et le rôle des différents interlocuteurs
- Identifier la demande et la prendre en compte
- Rechercher des informations fiables adaptées à la demande et les transmettre
- Traiter simultanément un accueil physique et téléphonique
- Prendre des messages et les transmettre aux destinataires concernées
- Respecter la confidentialité des informations transmises
- Gérer la simultanéité des tâches
- Accueil de la clientèle privilégiée
- Accueil des clients ou voyageurs à particularités
- Accueil des passagers à l'embarquement
- Accueil avec une approche multiculturelle
- Prise en charge des passagers en correspondance.
- Orientation vers les services spécialisés, vers les différents moyens de transport terminaux ou intermodaux
- Orientation vers les correspondances
- Organiser son environnement de travail
- S'adapter à l'environnement

Répondre aux demandes d'informations internes et externes

- Identifier la demande d'information et sa

pertinence

- Rédiger des écrits professionnels simples à l'aide de modèles
- Respecter les délais dans la transmission des informations
- Respecter le cadre et les limites des consignes données
- Organiser son travail en fonction des besoins repérés.

Techniques relationnelles

- Communication non verbale
- S'exprimer avec clarté et fluidité
- La gestion de conflits
- Mettre en œuvre les techniques d'écoute active
- Se conformer aux codes vestimentaires en vigueur
- Véhiculer une image positive
- Adapter son comportement à la situation et aux interlocuteurs
- Faire preuve de courtoisie

ACCUEIL DES VOYAGEURS

Effectuer l'enregistrement et l'embarquement des passagers

- Contrôle de l'enregistrement
- Contrôle de la validation du titre
- Vérification de la concordance entre les éléments de tarification et la situation du voyageur

HÔTE/HÔTESSE WELCOME

option Agent d'escale

210 HEURES

ÉLIGIBLE CPF

Programme

- Acceptation et prise en charge des bagages
- Prise en compte des excédents
- L'embarquement
- Diffusion des annonces
- Mise en place de l'affichage
- Remise des documents d'information au personnel de bord
- Décompte des passagers embarqués
- Gestion des passagers en correspondance
- Recherche des passagers manquants
- Contrôle des documents, des bagages embarqués

ALTÉA (enregistrement des passagers)

- Émission de la carte d'embarquement
- Information du passager sur les conditions d'embarquement
- Traitement des passagers à particularité
- Enregistrement des passagers en correspondance.

FORMATIONS SÉCURITÉS

Sécurité des biens et des personnes

- Participation aux procédures d'évacuation
- Contrôle documentaire

- Vérification des titres d'identité et de la conformité des documents demandés au regard des règles d'entrée et de sortie du territoire national ou d'entrée sur un site d'entreprise

Réagir en Situations dégradées ou de crise

- Application des consignes spécifiques

Initiations aux premiers secours

- Application des consignes d'alerte
- Réconfort des victimes dans l'attente des secours
- Restitution de l'information à l'équipe de secours

Formations réglementées

- 11.2.3.8 : Personnel d'enregistrement, d'accompagnement et d'accueil des passagers –
- 11.2.6.2 : Formation des personnes autres que les passagers qui doivent bénéficier d'un accès sans escorte aux zones de sûreté à accès réglementé.
- Sensibilisation au transport des marchandises dangereuses : Catégorie 9 IATA

Le + **camas**

- + Méthode pédagogique active et innovante permettant aux apprenants d'être acteurs de la formation
- + Formateurs professionnels du métier pour vous apporter une réelle expertise
- + Des formations complètes et un réseau d'entreprises partenaires pour faire décoller votre carrière.