AGENT D'ESCALE + BILLETTERIE + ANGLAIS

Titre RNCP de niveau IV Agent d'accueil des voyageurs

252 HEURES

ÉLIGIBLE CPF

Public concerné

Toute personne souhaitant d'obtenir les compétences professionnelles indispensables pour devenir Agent d'accueil ou Agent d'escale, et travailler en contact direct avec les voyageurs, et notamment de ma triser le logiciel professionnel AMADEUS.

Pré-requis

- niveau BAC souhaité
- casier judiciaire vierge (dans le cadre de l'obtention du badge aéroportuaire)
- aisance relationnelle et sens commercial
- bonne présentation et un bon niveau dans au moins une langue étrangère

Évaluation

- examen final, encadré par un jury professionnel (un QCM, une mise en situation et un test sous ALTÉA)
- certificat agent d'accueil des voyageurs (titre RNCP)
- certification également disponible en parcours validation des acquis de l'expérience (VAE)

Objectifs

- accueillir, informer, assister et orienter les passagers
- effectuer l'enregistrement et l'embarquement
- mettre en oeuvre les procédures de sécurité et de sûreté du transport aérien

Programme

ACCUEILLIR, INFORMER, ASSISTER ET ORIENTER LES PASSAGERS DANS UNE AÉROGARE

L'accueil

- Identifier le client et analyser la situation
- Accueil des passagers des attendants et des accompagnants
- Accueil de la clientèle privilégiée
- Accueil des passagers à particularités
- La multiculturalité
- Les passagers en correspondance.

L'information

- Information des passagers, des attendants et des accompagnants sur les départs, les arrivées, les formalités, les services spécialisés
- Information des autres services.

L'assistance

- Assistance de la clientèle privilégiée, des passagers à particularité
- Assistance complémentaire
- Traitement des situations non conformes
- Les passagers en correspondance.

L'orientation

- Orientation vers les services spécialisés, vers les différents moyens de transport
- Orientation vers les correspondances
- Orientations des passagers et/ou des véhicules vers les lieux d'embarquement.

EFFECTUER L'ENREGISTREMENT ET L'EMBARQUEMENT DES PASSAGERS AVEC ALTÉA

DC-CM

Préparation du poste de travail d'enregistrement

Prise en charge du passager

- Accueil des passagers au comptoir.

Contrôle de l'enregistrement

- Contrôle de la validation du titre
- Vérification de la concordance entre les éléments de tarification et la situation du voyageur
- Prise en compte des souhaits du client
- Acceptation des bagages
- Prise en compte des excédents
- Saisie d'informations sur ALTÉA DC-CM
- Émission de la carte d'embarquement
- Information du passager sur les conditions d'embarquement
- Traitement des passagers à particularité
- Les passagers en correspondance.

L'embarquement

- Accueil des passagers à l'embarquement
- Diffusion des annonces
- Mise en place de l'affichage
- Remise des documents d'information au personnel de bord.

Gestion de l'embarquement

- Décompte des passagers embarqués
- Les passagers en correspondance
- La chronologie des tâches
- Recherche des passagers manquants

© Crédits photos : Apave

AGENT D'ESCALE + BILLETTERIE + ANGLAIS

Titre RNCP de niveau IV Agent d'accueil des voyageurs

252 HEURES

ÉLIGIBLE CPF

Programme

- Contrôler documents et bagages.

METTRE EN OEUVRE DES PROCÉDURES DE SÉCURITÉ ET DE SÛRETÉ

Sécurité des biens et des personnes
- Application des règles de sécurité
- Les procédures d'évacuation
- Vérification du poste de travail.

Contrôle documentaire
- Vérification des titres d'identité et de la conformité des documents passagers
- Application des règles relatives aux bagages ou objets abandonnés, aux produits interdits ou dangereux, aux passagers refoulés aux contrôles, aux restrictions d'accès réservés.
- Concordance bagages/passagers.

Situations dégradées ou de crise
- Application des consignes spécifiques
- Collecte et transmission d'informations à partir d'un message téléphonique
- Restitution des informations auprès des services extérieurs.

Initiations aux premiers secours
- Application des consignes d'alerte
- Réconfort des victimes dans l'attente des secours
- Relayer les informations à l'équipe de secours.

FORMATIONS RÉGLEMENTÉES
- Sûreté - 11.2.3.8
- Sûreté - 11.2.6.2
- Marchandises dangereuses - DGR 9

CO-ACTIVITÉ
- Réglementation des aires de trafics
- Les risques de circulation
- Les différents intervenants sur le site
- Les règles de conduite
- Les précautions à prendre
- Les règles à respecter.

BILLETTERIE AMADEUS

C1 : Rechercher des informations en s'appuyant sur les commandes du GDS Amadeus afin d'accompagner la découverte du besoin du client.
- Présentation et historique des GDS
- Recherche d'informations (pays, formalités, compagnies, etc.)
- Les lignes et produits aérienne/rail/hôtel/car
- Rail international
- Les loueurs de véhicules
- Les hôtels et les chaînes hôtelières

C2 : Réaliser la réservation d'une prestation de voyage en mobilisant l'outil GDS de façon appropriée afin d'accompagner la finalisation du projet de voyage du client.
- Les disponibilités et la réservation
- Les modifications et annulations aérienne/rail/hôtel/car
- La tarification aérienne/rail/hôtel/car

C3 : Gérer l'administration de la vente et les dossiers de voyage en s'appuyant sur l'outil GDS afin de répondre aux demandes particulières des clients et de finaliser la prestation de voyage
- Émission du billet électronique
- Les formats d'émission du voucher
- les forfaits touristiques
- Formalités de voyage
- Mesures préventives
- Conditions de vente
- Services associés
- Manuel d'information.

ANGLAIS

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.

© Crédits photos : Apave