



Agent d'escale

Réf : TRA-01B

Version 2010

Formation initiale



Conditions d'admission

- Niveau BAC souhaité
- Aisance en langue anglaise orale et écrite
- Casier judiciaire vierge

Conditions générales

- Sélection : sur dossier et entretien de motivation
- Durée de la formation : **140 heures**
- Rythme de la formation : 4 semaines de formation

Modalités de financement

Financement individuel, dans le cadre d'un FONGECIF, financement aidé (Conseil Général)

Fonction

Effectuer l'accueil, le traitement, l'enregistrement et l'embarquement des passagers

Emplois

agent d'escale, agent d'accueil (salons, conférences, VIP), accueil des passagers, agent d'accompagnement, agent de litiges,...

Programme

Environnement Professionnel

L'Organisation des transports
Le cadre juridique général dans les transports
Les modes de transport

Opération Technique d'escale

La gestion des flux de passagers et l'orientation
L'enregistrement
La gestion de l'embarquement (GEM)

GAETAN et E TICKET

Procédures d'enregistrement
Procédures spécifiques
Simulations d'enregistrement
E ticket

Techniques Relationnelles

Les bases de la communication
La relation de face à face
La gestion des situations difficiles et la gestion des flux de personnes
La réponse aux demandes et aux attentes
La communication au sein d'une équipe
L'entreprise
La valorisation de l'image de marque de l'entreprise
Sensibilisation PMR
Conseil en image personnelle et professionnelle
Inter culturalité

Géographie

Les régions et les villes françaises
L'Europe : géographique physique et politique
L'Union Européenne / l'espace Schengen : construction et histoire, objectifs et rôle politique, rôle économique, réalité actuelle
Géographie humaine mondiale
Les principes routes aériennes, les flux de voyageurs

Anglais

Les termes techniques aéroportuaires
Lexique des abréviations anglo-saxonnes
Révisions du lexique d'expressions les plus courantes et des formules de politesse
Mises en situation d'annonces et d'accueil client en langue anglaise.

Formations Règlementées

Stage de sensibilisation au transport des marchandises dangereuses catégorie 9 IATA
Personnel chargé du traitement des voyageurs
Formation relative à la sureté aéroportuaire – Personnel d'enregistrement, d'accompagnement et d'accueil des passagers –
Module C01-i : Traitement des passagers

Co activité

Rappel de la réglementation des aires de trafics (code l'aviation civile)
Les risques de la circulation en zone aéroportuaire
Les différents intervenants sur le site
Les règles de conduite
Les précautions à prendre
Les règles à respecter

Technique de recherche d'emploi

CV et lettres de motivation
Constitution d'un dossier de candidature
Entraînements au démarchage par téléphone
Entraînement aux entretiens de recrutement

Nos centres de formation

www.camasformation.fr

ROISSY

ZA Charles de Gaulle
7, Impasse Nicéphore Niepce
93297 Tremblay en France Cedex
☎ 01.56.48.09.10
☎ 01.49.63.97.78

BORDEAUX

11 avenue Pierre Mendès France
33700 Mérignac
☎ 06 26 10 00 21

ORLY

Zone SILIC
78 rue d'Arcueil
94150 RUNGIS
☎ 01.41.73.01.50
☎ 01.46.87.60.29

TOULOUSE

3 rue Védrières
31 400 – Toulouse
☎ 05 34 66 50 39

LYON SAINT EXUPERY

ZAC Satolas green
Bâtiment l'Archer
69330 PUSIGNAN
☎ 04.72.05.66.90
☎ 04.78.80.13.55

NICE COTE D'AZUR

Space C
208, route de Grenoble
06200 NICE
☎ 04 93 85 72 24

ILE DE LA REUNION

Zone de la MARE
41 rue de la pépinière
Immeuble ALTEA -
Bureau 116 1er étage
97438 SAINTE MARIE
☎ 02.62.72.95.68

CARAIBES

Immeuble Clim Cash
ZI Californie - BP 83
97232 LE LAMANTIN Cedex 2
☎ 05 96 77 49 06
☎ 05 96 70 96 04

LILLE

43 rue du Nouveau Monde
59100 ROUBAIX
☎ 03 20 24 58 06

MARSEILLE

Pôle Aérogare
1 aéroport Marseille Provence
13700 MARIIGNANE
☎ 06 09 16 23 96

TUNIS

CAMAS TUNISIE
10 rue des entrepreneurs
Chargula 2 Ariana Tunisie
☎ + 216 71 940552
☎ + 216 71 940537