

Agent d'escale – Accueil dans les transports

Mention complémentaire BAC +1



Conditions d'admission

Apprentissage : Titulaire du Bac, 18 ans à 25 ans

Contrat de professionnalisation, Congé Individuel de formation (CIF), Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), Validation des Acquis Professionnels (VAP)

Sélection sur dossier et entretien de motivation

Durée du contrat : 12 mois

Durée de la formation : 630 heures

Rythme de la formation : deux semaines en entreprise, deux semaines au CFA

Statut : salarié en CDD, formation gratuite et rémunérée

Fonction : effectue l'accueil, le traitement, l'enregistrement et l'embarquement des passagers

Emplois : agent d'escale, agent d'accueil (salons, conférences, VIP), accueil des passagers (aéroport, maritime, ferroviaire), agent d'accompagnement, agent de litiges, ...

Evolution : fonction d'encadrement (superviseur, ...). Possibilité de travailler dans une gare ou un aéroport

Enseignement professionnel

Sûreté - badge

Distinguer sécurité et sûreté

La connaissance des sites et des zones de l'aéroport : autorisée, non autorisée

Le système de circulation dans l'aéroport

Co-activité sur les aires de trafic

Sauvetage secourisme du travail

Appréhender le sauvetage- secourisme du travail

Recherche les risques persistants pour protéger

Examiner la victime et faire alerter

Secourir

Initiation aux codes aéroportuaires

Messagerie

Droit juridique, IATA, OACI, DGAC

Configuration des aéronefs

Départs avions

Documents divers : compte-rendu, accueil, embarquement, ...

Système informatique enregistrement

GAETAN

Conseil en image

Image personnelle et image professionnelle

Valoriser son image

Silhouette et astuces

Impact des couleurs

Sensibilisation Marchandises

Dangereuses

La reconnaissance des différentes classes de danger

La bonne compréhension de l'utilité des étiquettes de danger et de manutention

La connaissance des marquages sur les colis

Les dispositions relatives aux marchandises

dangereuses transportées par les passagers et les membres d'équipage

Codes et étiquettes

Les codes pays, villes et aéroports Les codes compagnies

La lecture des étiquettes et leurs codes couleur

Anglais professionnel

La terminologie professionnelle usuelle Le contact commercial

L'accueil téléphonique

Environnement professionnel des transports

L'organisation des transports

Le cadre juridique général dans les transports

La géographie du transport Les modes de transport



www.cfa-camas.com

ROISSY

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

ORLY

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

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

31, avenue Jean Médecin
06000 NICE
☎ 04 93 85 72 24

Agent d'escale – Accueil dans les transports

Mention complémentaire BAC +1



Enseignement général

Techniques relationnelles en anglais et 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

Informatique

Windows Word
Excel
Internet

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

Epreuves	Coeff	Forme	Durée
E 1 Conduite d'activités professionnelles	3	Ecrit/ oral	40 minutes
E2 Techniques professionnelles	3	Ecrit	3 heures
E3 Communication professionnelle	4	Oral	45 minutes
E4 Langue vivante 2 sauf anglais	Option	Oral	20 minutes



www.cfa-camas.com

ROISSY

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

ORLY

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

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

31, avenue Jean Médecin
06000 NICE
☎ 04 93 85 72 24