



# 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 sûreté 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



#### ROISSY

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

#### BEAUVAIS

36 - 38 rue Salvador Allende  
Bâtiment B - Village Mikonos  
60000 - BEAUVAIS  
☎ 03 44 45 57 01

#### ORLY

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

#### TOULOUSE

3 rue Védriènes  
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

Représenté par HUGOCORP  
62 Boulevard du chaudron  
97240 SAINTE CLOTILDE  
☎ 02 62 484 484

#### CARAIBES

Représenté par CTC  
378 Pointe Hyacinthe  
97231 Le Robert  
☎ +33 (0)970 460 360

#### TUNIS

CAMAS TUNISIE  
47, Av Mouaouia  
VI 2091 ARIANA  
☎ + 216 71 75 06 25  
☎ + 216 71 76 72 17