



PROGRAMME DE FORMATION AGENT D'ESCALE + TOEIC

Conforme aux recommandations IATA (International Air Transport Association) et aux normes IOSA (IATA Operational Safety Audit) et ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations).

Durée : 140 heures (partie théorique en centre)

Possibilité d'effectuer un stage professionnel de 4 semaines (140 heures).

Module environnement aéronautique

- Réglementations internationales (Conventions, Instances etc...)
- L'aéroport et Les métiers de l'aéroport
- Modules Sûreté 11.2.6.2 & 11.2.3.8 & Module Marchandises dangereuses module 7.5

Module Réservation

- Le billet / Les tarifs

Module Réservation

- Le billet
- Les tarifs

Module « Checking » – « Boarding » – Litiges Bagages

- Le passagers – les différentes typologies
- Enregistrement & embarquement manuels
- Les irrégularités
- Litiges Bagages
- Logiciel ALTEA « Customer Management » - **Attestation ALTEA CM**

Module Mise en situation professionnelle

- Utilisation du logiciel Altea en simulation
- Etude de la chronologie d'un vol (la touchée)

Stage de préparation & Examen Officiel TOEIC (1 semaine / 35 heures)

Divers

- Sûreté Aéroportuaire (**Attestations 11.2.6.2 & 11.2.3.8**)
- **Marchandises dangereuses module CBTA 7.5 (Certificat IATA)**
- Tests et corrections

Les "+" de Horizons Academy

Stage professionnel de 4 semaines inclus

Sessions limitées à 12 participants

Coaching personnalisé de l'inscription jusqu'à la signature du premier contrat de travail



Public visé

- Les salariés
- Les demandeurs d'emploi
- Les étudiants
- Les personnes en reconversion professionnelle

Pré requis

- Age minimum 18 ans
- Baccalauréat ou première expérience professionnelle
- Anglais - Niveau B1 minimum
- Casier judiciaire vierge
- Permis de conduire B (recommandé)

Modalités d'accès*

- Étude dossier de candidature (préinscription) sous 48 heures
- Entretien de sélection téléphonique

Objectifs

- Obtenir le meilleur score à l'examen TOEIC
- Informer et orienter les passagers
- Identifier les marchandises dangereuses
- Mettre en œuvre les mesures de sûreté liées au métier d'agent d'escale
- Mettre en œuvre les procédures d'enregistrement et d'embarquement en manuel
- Procéder à l'enregistrement et à l'embarquement des passagers avec le logiciel Altea CM
- Mettre en œuvre les procédures et moyens nécessaires en fonction des différentes typologies de passagers pour les phases d'enregistrement et d'embarquement
- Traiter les irrégularités liées aux bagages perdus ou endommagés
- Appliquer la réglementation en cas d'irrégularités (retards, annulations, etc...)
- Utiliser le vocabulaire anglais spécifique au métier d'agent d'escale

Méthodologie

Les cours sont dispensés en présentiel selon les méthodes d'animation classique et sont divisés en deux catégories :

- Les cours théoriques en salle standard
- Les cours sur systèmes informatiques

Moyens pédagogiques et matériels utilisés

- Vidéoprojection
- Supports de cours
- Logiciel ALTEA CM

Modalités d'évaluation

Le stagiaire sera évalué de manière continue tout au long de la formation au travers de tests écrits et de mises en situation pratiques.

Accessibilité aux personnes handicapées

Accueil et accompagnement des personnes en situation de handicap

(*) Il est recommandé d'entamer ses démarches au plus tard 15 jours avant l'entrée en formation.