

**Programme de formation**

**AGENT D'ESCALE COMMERCIAL - AEROPORTUAIRE**



**REVEZ VIVEZ**

E-mail : [info@revezvivez.com](mailto:info@revezvivez.com)

Code APE 7911Z – Siret : 89118464000029 – N° Déc. Act : 03 97 327 68 97

## Programme de formation

### **PUBLIC :**

Tout public

### **OBJECTIFS :**

Accueillir, informer, assister et orienter les passagers.  
Procéder à toutes les opérations d'enregistrement des passagers et de leurs bagages, prendre en charge les enfants voyageant seuls (UM) ou les personnes âgées ou à mobilité réduite (PMR).

### **PREREQUIS :**

Savoir lire écrire et parler le français.  
Casier judiciaire vierge  
18 ans minimum  
Bonne présentation, rigueur et grande disponibilité  
Sens du service commercial et aisance relationnelle  
Permis de conduire recommandé  
Niveau d'anglais correct.

### **MODALITE D'ACCES A LA FORMATION :**

Réussir les tests de positionnement  
Une langue étrangère souhaitée  
Entretien individuel

### **METHODOLOGIE :**

Utilisation des outils pédagogiques à savoir un support de formation spécifique, PowerPoint explicatif, exercices d'application.  
Mise en situation.

### **DUREE :**

50 H / 5 SEMAINES  
(3 jours par semaine)

### **TARIF :**

1 780,00 €

### **COUT PEDAGOGIQUE :**

35.60 €

E-Learning – En visio

### **VOTRE CONTACT :**

[info@revezvivez.com](mailto:info@revezvivez.com)

### **— Procédures spécifiques de l'escale :**

L'enregistrement des passagers et de leurs bagages, le contrôle des documents de voyage  
La communication à un passager des renseignements nécessaires à son vol, l'information et l'orientation vers sa porte d'embarquement  
La vérification de la concordance entre les pièces d'identité et les cartes d'embarquement  
Le lancement de l'annonce d'embarquement en tenant compte des consignes de priorités  
Le passage de la zone d'embarquement en tenant compte des imprévus tout en respectant les procédures  
La gestion de l'arrivée des passagers : accueil, transferts, prise en charge des PMR (Personnes à Mobilité Réduite)

### **— Enregistrement avec le logiciel ALTEA CM :**

Présentation du vocabulaire ALTEA, familiarisation avec le système  
La recherche d'un ou de plusieurs passagers  
L'enregistrement des passagers, des bagages  
Les annulations de passagers, de bagages  
Les remarques IATA : SERVICES  
Les différents types de billets et cartes de fidélité  
Les passagers à particularité  
L'embarquement  
Les icônes ALTEA références

### **— Règles sûreté et sécurité :**

Formation et certification 11.2.6.2 relatives aux personnes autres que les passagers qui doivent bénéficier d'un accès non accompagné aux zones de sûreté à accès réglementé  
Formation et certification 11.2.3.8 relatives aux personnes mettant en œuvre la concordance entre passagers et bagages de soute  
Formation DGR 9 marchandises dangereuses et certification IATA  
Formation Sensibilisation SGS (Système de Gestion de la Sécurité)  
Formation Sensibilisation à la sécurité sanitaire – COVID 19

### **— Application des règles de sécurité :**

La différenciation des produits autorisés ou prohibés en cabine et en soute  
L'identification des différentes catégories de produits dangereux  
L'application des procédures en cas d'incident ou de non-conformité  
Les règles relatives aux bagages ou objets abandonnés  
La gestion des situations dégradées ou de crise

**REVEZ VIVEZ**

E-mail : [info@revezvivez.com](mailto:info@revezvivez.com)

Code APE 7911Z – Siret : 89118464000029 – N° Déc. Act : 03 97 327 68 97