



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
- Autour de l'avion



## Module Anglais Aéroportuaire

- Le vocabulaire spécifique au métier
- Gestion des conflits avec les passagers (jeux de rôle)
- Les annonces d'embarquement (simulations)
- Préparation au recrutement (simulations d'entretiens)



## Module Réservation

- Le billet - Les tarifs
- Logiciel Amadeus Air

## 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)



## Divers

- Sécurité Aéroportuaire (**Attestations 11.2.6.2 & 11.2.3.8**)
- **Marchandises dangereuses catégorie 9 (Certificat IATA)**
- Tests et corrections

Les « + » 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

Tarif : 1990,00€

## Pré requis

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

## Modalités d'accès\*

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

## Objectifs

- 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
- Effectuer des recherches et créer un dossier de réservation sur le logiciel Amadeus
- 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

- Videoprojection
- Supports de cours
- Logiciel Altea CM
- Logiciel Amadeus

## 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

Taux de réussite 2023 : 69%

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