

Agent d'accueil des voyageurs + Amadeus + anglais

Information
fournie par :
GIP Espace
Compétences -
CARIF PACA

Date de mise à jour : 13/05/2019 | Identifiant OffreInfo : 24_168112

Certification et éligibilité au compte personnel de formation

Agent d'accueil des voyageurs - Code CertifInfo 86675

- Éligibilité CPF : Code 248684 | Début de validité 02/01/2019

Objectifs, programme, validation de la formation

Objectifs

- Accueillir, informer, assister et orienter les passagers en gare et aéroport.
- Effectuer l'enregistrement et l'embarquement des passagers.
- Mettre en oeuvre des procédures de sécurité et de sûreté.

Programme de la formation

ACCUEILLIR, INFORMER, ASSISTER
ET ORIENTER LES PASSAGERS DANS
UNE AÉROGARE, UNE GARE, UN PORT.

1.1 L'accueil

- Identification du client et analyse de la situation
- Accueil des passagers des attendants et des accompagnants
- Accueil de la clientèle privilégiée
- Accueil des passagers à particularités
- Accueil avec une approche multiculturelle

- Accueil des passagers en correspondance.

1.2 L'information

- Information des passagers, des attendants et des accompagnants sur les départs, les arrivées, les formalités, les services spécialisés
- Information des autres services.

1.3 L'assistance

- Assistance de la clientèle privilégiée, des passagers à particularité
- Assistance complémentaire (hébergement, voiture, etc..)
- Traitement des situations non conformes (retards, incidents, etc.)
- Prise en charge des passagers en correspondance.

1.4 L'orientation

- Orientation vers les services spécialisés, vers les différents moyens de transport terminaux ou intermodaux
- Orientation vers les correspondances
- Orientations des passagers et/ou des véhicules vers les lieux d'embarquement.

2. EFFECTUER L'ENREGISTREMENT ET L'EMBARQUEMENT DES PASSAGERS

2.1 Préparation du poste de travail d'enregistrement

2.2 Prise en charge du passager

- Accueil des passagers au comptoir d'enregistrement.

2.3 Contrôle de l'enregistrement

- Contrôle de la validation du titre
- Vérification de la concordance entre les éléments de tarification et la situation du voyageur
- Prise en compte des souhaits du client
- Acceptation et prise en charge des bagages
- Prise en compte des excédents
- Saisie d'informations sur ALTÉA DC-CM
- Émission de la carte d'embarquement

- Information du passager sur les conditions d'embarquement
- Traitement des passagers à particularité
- Enregistrement des passagers en correspondance.

2.4 L'embarquement

- Accueil des passagers à l'embarquement
- Diffusion des annonces
- Mise en place de l'affichage
- Remise des documents d'information au personnel de bord.

2.5 Gestion de l'embarquement

- Décompte des passagers embarqués
- Gestion des passagers en correspondance
- Vérification des tâches dans leur chronologie
- Recherche des passagers manquants
- Contrôle des documents, des bagages embarqués.

3. METTRE EN OEUVRE DES PROCÉDURES DE SÉCURITÉ ET DE SÛRETÉ

3.1 Sécurité des biens et des personnes

- Application des règles de sécurité
- Participation aux procédures d'évacuation
- Vérification

Validation et sanction

Certification

Type de formation

Certification

Niveau de sortie

Fin de scolarité (niveau VI) sortie fin de 5e

Niveau V (CAP, BEP)

Métiers visés

Code Rome

- G1101 : Accueil touristique
- A1101 : Conduite d'engins d'exploitation agricole et forestière
- N2201 : Personnel d'escale aéroportuaire

Durée, rythme, financement

Modalités pédagogiques

Durée

277 heures en centre, 35 heures hebdomadaires

Conventionnement : Non

Financier(s)

Conditions d'accès

Public(s)

Tout public

Modalités de recrutement et d'admission

Niveau d'entrée : Information non communiquée

Conditions spécifiques et prérequis

-

Modalités d'accès

Lieu de réalisation de l'action

formation entièrement présentielle

Adresse

141 avenue du Prado

Bâtiment B - 6ème étage

13008 - Marseille 8e

Responsable :

Téléphone fixe : 04 95 08 77 39

Contactez l'organisme

Contacts

Contact sur la formation

7 impasse Nicéphore Niepce

ZA CDG

93290 - Tremblay-en-France

Responsable : Monsieur Julien CHARBONNEL

Téléphone fixe : 01 57 48 09 10

fax :

Site web : <http://www.camasformatin.fr/>

Contacteur l'organisme

Contacteur l'organisme formateur

Institut Aéro Formations - Camas Formation

SIRET: 45211949800023

13008 Marseille 8e

Responsable : BOULANGER

Téléphone fixe : 04 95 08 77 39

Site web : <http://www.camasformation.fr/>

Contacteur l'organisme

Période prévisibles de déroulement des sessions

du 15/05/2020 au 15/07/2020

débutant le : 15/05/2020

Adresse d'inscription

141 avenue du Prado

Bâtiment B - 6ème étage

13008 - Marseille 8e

Etat du recrutement : Information non disponible

Modalités : Entrées/sorties permanentes du 02/03/2020 au 28/04/2020

débutant le : 02/03/2020

Adresse d'inscription

141 avenue du Prado

Bâtiment B - 6ème étage

13008 - Marseille 8e

Etat du recrutement : Information non disponible

Modalités : Entrées/sorties permanentes du 13/01/2020 au 03/03/2020

débutant le : 13/01/2020

Adresse d'inscription

141 avenue du Prado

Bâtiment B - 6ème étage

13008 - Marseille 8e

Etat du recrutement : Information non disponible

Modalités : Entrées/sorties permanentes du 16/09/2019 au 14/11/2019

débutant le : 16/09/2019

Adresse d'inscription

141 avenue du Prado

Bâtiment B - 6ème étage

13008 - Marseille 8e

Etat du recrutement : Information non disponible

Modalités : Entrées/sorties permanentes

Organisme responsable

Institut Aéro Formations - Camas Formation

SIRET : 45211949800023

Adresse

7 impasse Nicéphore Niepce

ZA CDG

93290 - Tremblay-en-France

Téléphone fixe : 01 57 48 09 10

Contactez l'organisme