

Programme de formation « Agent d'Accueil »

La formation « Agent d'accueil et APMR » prépare aux métiers de l'accueil et de l'assistance des passagers en environnement aéroportuaire. Elle vise l'acquisition des compétences essentielles liées à la gestion des flux passagers, à l'accueil des voyageurs.

Objectifs de la formation

- Comprendre l'environnement et les acteurs aéroportuaires.
- Appliquer les réglementations sûreté.
- Développer des compétences relationnelles, de communication et de gestion des conflits.

Public visé : Toute personne souhaitant intégrer les métiers de d'assistance aux Passagers en zone aéroportuaire.

Prérequis : Casier judiciaire vierge, avoir des notions en langue anglaise est très apprécié

Durée : 35 heures sur 5 jours

Tarifs : Sur demande

Modalités de la formation : présentiel

Lieu de la formation : 13, rue de la Perdrix – 93290 Tremblay en France

Méthodes et moyens pédagogiques :

- Alternance d'énoncés théoriques et pratiques
- Supports de cours variés
- Salles de formation équipées et adaptées à la formation professionnelle
- Pédagogie active

Modalités et méthodes d'évaluation

- Questionnaire de positionnement en amont de la formation
- Evaluations formatives tout au long de la formation (tests écrits, kahoot, qcm...)
- Evaluation finale (test écrit)

Modalités et délai d'accès

- Entretien individualisé
- Positionnement sur la session la plus proche
- Montée du dossier du financement
- Entrée en formation sous 15 à 30 jours selon méthode de financement choisie

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap sont invitées à prendre contact avec notre référente handicap afin d'être orientées au mieux (coordonnées à la rubrique contacts du présent document)

Nos chiffres

- ✓ 99% de réussite aux examens de certification 11262 et 11238
- ✓ + 95% de satisfaction globale
- ✓ 100% d'atteinte des objectifs pédagogiques
- ✓ 100% de recommandation

Programme de formation « Agent d'Accueil »

Déroulé et contenu de la formation

Module 1 - Environnement et acteurs aéroportuaires = +/- 7 heures

- Coactivité à l'aéroport
- Environnement aéroportuaire
- Institutions de l'aviation civile
- Alphabet aéroportuaire et son utilisation

Module 2 – Formations réglementées = +/- 7h00

- Sûreté aéroportuaire (modules 11.2.6.2 / 11.2.3.8) – 1 jour

Module 3 - Facteurs humains = +/- 3h30

- Historique du facteur humain dans le secteur aérien
- Principaux indicateurs

Module 4 - Communication et gestion des conflits = +/- 3h30

- Techniques de communication
- Les 5 étapes d'un entretien client
- Écoute active et reformulation
- Gestion du stress
- Mises en situation

Module 5 - Gestes et postures = +/- 3h30

- Identification des risques
- Troubles musculosquelettiques
- Principes de sécurité
- Gestes et postures adaptés

Module 6 - Procédures accueil = +/- 7h

- Gestion des flux passagers
- Accueil, orientation et information
- Validation et contrôle des billets
- Accompagnement des passagers au départ, à l'arrivée et en correspondance

Module transversal - TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI +/- 3h30

Préparation du CV

Techniques de recherche d'emploi

Préparation aux entretiens