

Présentation

Malgré les tensions internationales, le trafic aérien dans le monde ne cesse d'augmenter, et les aéroports se développent pour devenir de grands centres d'activité. Conséquences : des métiers très variés et parfois nouveaux offrent des débouchés pour des carrières au sol ou en vol. Plusieurs éléments se conjuguent pour expliquer ce besoin de main d'œuvre en aéroport : l'augmentation du trafic aérien d'abord, il y a de plus en plus de passagers et de fret à transporter. Ensuite, l'apparition de besoins nouveaux liés par exemple à la sûreté ou à la logistique, et enfin le prochain départ à la retraite de nombreux salariés. C'est donc un secteur d'excellence qui, aujourd'hui recrute.



L'agent-e d'escale aéroportuaire travaille, en horaires décalés, y compris les week-ends et les jours fériés. Il/elle travaille dans une entreprise d'assistance en escale, en aérogare, en occupant un poste en comptoir d'accueil ou en itinérance au-devant des clients.

Les missions de l'agent d'escale consistent à :

- Renseigner les clients et les orienter vers l'interlocuteur, le service ou le lieu demandé dans l'aérogare
- Actualiser les informations à transmettre aux clients
- Fluidifier le trafic des clients dans les aérogares, à proximité des comptoirs d'enregistrement ou à l'entrée des zones d'inspection filtrage.

Qualités personnelles requises

- Pratique courante du français et de l'anglais
- Bonne élocution
- Sens du contact et goût pour le travail en équipe
- Rigueur et maîtrise de soi
- Gestion du stress et courtoisie
- Facilité d'adaptation et d'assimilation des différents outils informatiques, des informations et des procédures aéroportuaires

Perspectives professionnelles

L'agent d'accueil aéroportuaire et service aux clients peut évoluer vers un poste d'encadrement.

Métiers de l'Aérien : MC Agent d'Escale



Programme

750h de formation

Compétences visées et situations professionnelles :

- Accueillir les passagers et les informer sur les conditions d'enregistrement, d'embarquement/débarquement et de vol
- Collecter les informations concernant les vols et effectuer les opérations d'ouverture d'enregistrement, d'embarquement
- Vérifier et enregistrer les documents des passagers et les bagages (référencement, surpoids, ...)
- Réaliser les opérations d'embarquement/débarquement (réservation de bus sur piste, accompagnement des passagers, remise des coupons de vol, ...)
- Vérifier les cartes d'embarquement avec la liste des passagers présents à bord, renseigner et transmettre les documents de suivi de vol
- Accueillir les personnes

Connaissances et savoirs associés :

- Logiciels de suivi de vol ou d'enregistrement de bagages
- Terminologie aéronautique (IATA, alphabet aéronautique, ...)
- Géographie liée aux services aéroportuaires (fuseaux horaires, aéroports, ...)
- Utilisation d'outils de radiocommunication
- Règles de sûreté aéroportuaire
- Spécificités culturelles de la clientèle
- Réglementation du transport de matières et produits dangereux

Conditions d'admission

Formation accessible aux Bacheliers jusqu'à Bac +4.

La Mention Complémentaire Accueil dans les transports est un diplôme de l'Education Nationale Bac +1.

Le rythme

La formation est dispensée en initiale d'octobre à juin suivi de 2 mois de stage en fin de formation.

MC Accueil dans les transports
Certifié par



Nombre de places limité à 20

www.escam.bzh