

AGENT D'ACCUEIL WELCOME (option APMR)

Formation qualifiante – Accueil et assistance des passagers, dont passagers à mobilité réduite (APMR)

Objectifs (professionnels)

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ✓ Accueillir, d'orienter et d'assister les passagers dans un environnement aéroportuaire.
- ✓ Développer des compétences en gestion des opérations d'embarquement et de débarquement.
- ✓ Appliquer les procédures de sûreté et de sécurité en zone aéroportuaire.
- ✓ Communiquer efficacement en anglais avec les passagers et l'équipage

La formation

Formation qualifiante permettant l'acquisition de compétences professionnelles et opérationnelles dans les métiers de l'accueil, de l'orientation et de l'assistance des passagers, avec une spécialisation dans l'accueil des passagers à mobilité réduite (APMR).

Catégorie

La catégorie prévue à l'article L.6313-1 est : Action de formation

Public

Le public concerné est : salariés, demandeurs d'emploi, étudiants et personnes en reconversion professionnelle souhaitant travailler dans le secteur aéroportuaire

Prérequis

Les conditions d'accès sont :

- Prérequis : être âgé d'au moins 18 ans,
- Avoir un casier judiciaire vierge
- Niveau exigé : anglais A2 / B1 (Anglais Opérationnel)
- Savoir parler, lire et écrire le français

Durée

Cette formation se déroulera en 53 heures en présentiel sur une durée totale de 2 semaines.

Dates : en fonction des sessions de formation. Une session toutes les 2 semaines

Lieu

La formation a lieu au centre de formation IETA AERO situé 1 rue du Commandant MOUCHOTTE 94390 ORLY

Tarif

Cette formation est dispensée pour un coût de 1800 euros nets de taxe — TVA non applicable (art. 261-4-4 A CGI).

Modalités et délais d'accès

- Etude dossier de candidature (préinscription)
- Entretien de positionnement

L'inscription est réputée acquise lorsque : l'inscription a été contractualisée par les 2 parties et la convocation envoyée.

Les délais d'accès à l'action sont : au minimum de 10 jours après validation de l'inscription et au plus tard dans les 30 jours après validation de l'inscription

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Méthodes et outils pédagogiques

Méthodes pédagogiques : cours théorique en salle standard

Supports pédagogiques : tous nos supports sont imprimés et accessibles en PDF

Prise en compte du handicap : Formation accessible aux personnes en situation de handicap (selon la nature du handicap), avec aménagements et adaptations au cas par cas. La référente handicap est à disposition pour toute question avant, pendant ou après à l'adresse mail suivante : admin@ietaaero.fr (le délai de réponse est de 48 heures maximum – jours ouvrés)

Éléments matériels de la formation

Salle de formation : Télévision • Paperboard • Ordinateurs

Documentation : réglementation en vigueur, protocoles d'accueil

Compétences des formateurs

La formation sera assurée par : des formateurs ayant 5 années d'expérience dans le secteur aéroportuaire et / ou un diplôme dans le secteur du tourisme

Contenu (53 HEURES)

MODULE 1 Accueillir et informer les passagers en français et en anglais

Objectifs pédagogiques :

- Appliquer les techniques d'accueil et de communication afin d'assurer un accueil de qualité aux passagers
- Présenter des informations précises et pertinentes en vue d'orienter efficacement les passagers
- Guider les passagers dans leur parcours pour optimiser leur déplacement au sein de l'aéroport

MODULE 2 : Identifier les attentes et besoins des passagers

Objectifs pédagogiques :

- Observer et analyser le comportement des passagers afin de détecter leurs attentes
- Recueillir les informations nécessaires en vue d'adapter la réponse aux besoins spécifiques des passagers
- Proposer des solutions adaptées aux besoins des passagers pour améliorer leur expérience et leur satisfaction

MODULE 3 : Assister les passagers dans leurs démarches aéroportuaires

Objectifs pédagogiques :

- Expliquer les différentes étapes des démarches aéroportuaires afin de guider les passagers dans leurs formalités
- Accompagner les passagers dans leurs démarches administratives en vue de faciliter leur passage à l'aéroport
- Apporter une assistance personnalisée aux passagers pour améliorer leur expérience et leur confort (spécialisation accueil des PMR)

MODULE 4 : Gérer les flux de passagers et les situations d'affluence

Objectifs pédagogiques :

- Organiser la circulation des passagers afin d'assurer un flux fluide et sécurisé
- Anticiper et gérer les situations d'affluence en vue de prévenir les tensions et assurer une expérience sereine aux passagers
- Réagir face aux imprévus pour garantir la gestion optimale des flux et la satisfaction des passagers

MODULE 5 : Appliquer les règles de sûreté et de sécurité en zone aéroportuaire

Objectifs pédagogiques :

- **Appliquer les principes fondamentaux de la sûreté aéroportuaire** (prévention des actes illicites, contrôle d'accès, identification des menaces).
- Respecter les consignes de sûreté spécifiques à son poste (11.2.6.2 / 11.2.3.8 / 11.2.8)
- **Comprendre et appliquer les principes du CBTA 7.5 (Competency-Based Training and Assessment)** – Fonction 4, conformément à l'approche IATA
- Identifier et signaler toute situation anormale ou comportement suspect, conformément au plan de sûreté de l'aéroport.

Suivi et évaluation

Exécution de l'action

Les moyens permettant de suivre l'exécution de l'action sont :

- Feuilles de présence émargées par les stagiaires et le formateur
- Réponses aux évaluations formatives et sommatives

Évaluation des acquis en fin de session

Enquête de satisfaction à chaud et froid

Modalités d'évaluation des résultats (ou d'acquisition des compétences)

Les moyens mis en place pour déterminer si le stagiaire a acquis les connaissances et compétences précisées dans les objectifs sont :

Questions écrites (QCM...)

Cas pratiques

Mise en pratique

Etude de cas

Évaluation finale

L'évaluation finale est réalisée en interne par l'organisme de formation. Elle prend la forme d'une mise en situation professionnelle suivie d'un entretien technique, afin de mesurer l'acquisition des compétences opérationnelles visées par la formation.

Modalités de sanction

Un certificat de réalisation est délivré par l'organisme de formation à la fin de la formation

Une attestation de fin de formation et une attestation des compétences acquises sont remises au stagiaire, sous réserve de son assiduité et de la réussite aux évaluations prévues.

Le plus de IETA AERO

Votre carrière décolle avec nous : un accompagnement à l'emploi !

Bénéficiez d'un coaching personnalisé, d'un accès à nos partenaires recruteurs et d'une veille active sur les meilleures opportunités du secteur aérien.

Notre engagement :

Mobilisation du réseau de partenaires

- Mise en relation avec nos partenaires employeurs du secteur aérien (sous réserve des besoins en recrutement).
- Envoi de candidatures spontanées qualifiées auprès de nos partenaires.
- Organisation ponctuelle de job-datings ou de sessions de recrutement partenaires.