

## AGENT D'ACCUEIL WELCOME (option APMR)

BC 01 TITRE PROFESSIONNEL CHARGE D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS : Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique

### 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

### Certification

BLOC DE COMPETENCES 1 TITRE PROFESSIONNEL CHARGE D'ACCUEIL ET DE TOURISME (RNCP 37396) - Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique

Certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Niveau : 4 (équivalent BAC)

Date d'échéance de l'enregistrement : 01/08/2028

Lien vers la fiche France Compétences :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37396/>

### 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)

### 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 IEATA AERO situé 1 rue du Commandant MOUCHOTTE 94390 ORLY

## Tarif

Cette formation est dispensée pour un coût de 1500 euros HT soit 1800 TTC.

## 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 le bilan de compétences à l'adresse mail suivante : [admin@ietaaero.fr](mailto: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)

**Compétence 1 Accueillir et informer les passagers en français et en anglais (10 heures)**

*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

## **Compétence 2 : Identifier les attentes et besoins des passagers (10 heures)**

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

## **Compétence 3 : Assister les passagers dans leurs démarches aéroportuaires (10 heures)**

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)

## **Compétence 4 : Gérer les flux de passagers et les situations d'affluence (11 heures)**

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

## **Compétence 5 : Appliquer les règles de sûreté et de sécurité en zone aéroportuaire (12 heures).**

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)
- 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 (préparation à l'épreuve du bloc de compétence 1 du TP **Chargé d'accueil touristique et de loisirs**)
- 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

### Evaluation finale (épreuve du BC 01 Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique du Titre Professionnel Chargé d'accueil et de tourisme)

Modalités d'évaluation :

**Mise en situation professionnelle : 00 h 25 min**

**Entretien technique : 00 h 30 min**

L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation.

**Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 00 h 55 min**

Les modalités d'évaluation sont disponibles en détail sur la fiche France Compétences (RNCP 37396)

Lien vers la fiche France Compétences :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37396/>

Les inscriptions à l'examen sont réalisées par l'organisme de formation. L'organisme envoie ensuite une convocation aux candidats au moins 40 jours avant la date de début des épreuves.

### Modalités de sanction

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

**En cas de réussite à l'évaluation finale : délivrance du Bloc de Compétence 1 du Titre Professionnel Chargé d'accueil et de tourisme délivré par le MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION (RNCP 37396) - Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique**

## 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.

#### **Envoi régulier d'offres d'emploi**

- Diffusion hebdomadaire d'offres d'emploi et d'opportunités professionnelles directement aux anciens stagiaires par email.
- Offres ciblées en fonction des métiers visés : agent de piste, bagagiste, agent de trafic, etc.
- Mise en avant des postes accessibles en sortie immédiate de formation.

