

# AGENT D'ESCALE ET DE RÉSERVATION

Titre de niveau IV Agent d'escale + BILLETTERIE + ANGLAIS + APMR

// LES MÉTIERS DE L'ACCUEIL

DURÉE : 275H

Cette formation permet à toute personne d'obtenir les compétences professionnelles indispensables pour devenir **Agent d'accueil ou agent d'escale**, et travailler en contact direct avec les voyageurs, et notamment de **maîtriser le logiciel professionnel AMADEUS**.

<b>Durée</b>	275 heures
<b>Sélection</b>	sur dossier, évaluation & entretien de motivation
<b>Pré-requis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>» niveau BAC souhaité</li><li>» casier judiciaire vierge (dans le cadre de l'obtention du badge aéroportuaire)</li><li>» aisance relationnelle et sens commercial</li><li>» bonne présentation et un bon niveau dans au moins une langue étrangère</li></ul>
<b>Objectifs pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>» accueillir, informer, assister et orienter les passagers</li><li>» effectuer l'enregistrement et l'embarquement</li><li>» mettre en œuvre les procédures de sécurité et de sûreté du transport aérien</li></ul>
<b>Validation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>» examen final, encadré par un jury professionnel (un QCM, une mise en situation et un test sous ALTÉA)</li><li>» titre agent d'accueil des voyageurs (niveau IV RNCP) remis en cas de réussite</li><li>» certification également disponible en parcours validation des acquis de l'expérience (VAE)</li></ul>

## CONTENU DE LA FORMATION

### 1. ACCUEILLIR, INFORMER, ASSISTER ET ORIENTER LES PASSAGERS DANS UNE AÉROGARE

- L'accueil
- L'information
- L'assistance
- L'orientation

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

- Préparation du poste de travail d'enregistrement
- Prise en charge du passager
- Contrôle de l'enregistrement
- L'embarquement
- Gestion de l'embarquement

### 3. METTRE EN ŒUVRE DES PROCÉDURES DE SÉCURITÉ ET DE SÛRETÉ

- Sécurité des biens et des personnes
- Sûreté
- Situations dégradées ou de crise
- Initiations aux premiers secours

### 4. FORMATIONS RÉGLEMENTÉES

- Sûreté - 11.2.3.8
- Sûreté - 11.2.6.2
- Marchandises dangereuses - DGR 9

### 5. CO-ACTIVITÉ

- Réglementation des aires de trafics
- Les risques de circulation
- Les différents intervenants sur le site
- Les règles de conduite
- Les précautions à prendre
- Les règles à respecter.

### 6. BILLETTERIE AMADEUS

#### Amadeus AIR

- Présentation et historique des GDS
- Recherche d'informations (pays, formalités, compagnies, etc.)
- Les disponibilités et la réservation
- Les modifications et annulations
- La tarification aérienne
- Émission du billet électronique

#### Amadeus RAIL

- Les lignes et produits SNCF
- Les disponibilités et la réservation
- Les modifications et annulations
- La tarification et l'émission du billet
- Rail international

#### Amadeus HOTEL

- Les hôtels et les chaînes hôtelières
- Les disponibilités et la réservation
- Les conditions tarifaires

#### Amadeus CAR

- Les loueurs de véhicules
- Les disponibilités et la réservation
- Les conditions tarifaires
- Les formats d'émission du voucher.

### 7. ANGLAIS

### 8. APMR

- Ouverture du stage
- L'organisation
- La réglementation
- Le handicap
- Les facteurs humains
- L'accueil du passager
- Les procédures

AGENT D'ESCALE ET DE RÉSERVATION  
// LES MÉTIERS DE L'ACCUEIL