REM FORMATION

Accueil Procédure Métier-Recyclage-

1 jour 3 heures

Programme de formation

Public visé

Agents d'escale, agents d'accueil et personnels opérationnels intervenant dans le cadre de prestations aéroportuaires, souhaitant actualiser et maintenir leurs compétences professionnelles.

Pré-requis

Avoir une expérience préalable dans les métiers de l'accueil ou de l'exploitation aéroportuaire. Cette formation étant un recyclage, elle s'adresse à des participants ayant déjà été formés ou ayant exercé les fonctions concernées.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Adopter une posture professionnelle adaptée à l'accueil des passagers.
- Actualiser ses connaissances sur le parcours et les étapes de prise en charge du passager.
- Réviser les principales procédures liées à l'enregistrement et à l'embarquement.
- Identifier les responsabilités de l'agent et les limites de son intervention.
- Réagir de manière adaptée face aux situations particulières ou difficiles.
- Identifier les erreurs et situations à risque.
- Appliquer les procédures et consignes du handler / client.
- Améliorer la qualité et la régularité de la prise en charge des passager

Description / Contenu

Cette formation permet aux agents déjà opérationnels d'actualiser leurs connaissances et de renforcer les bonnes pratiques liées à l'accueil, aux procédures d'escale et aux exigences du métier.
Elle s'appuie sur des situations concrètes rencontrées en exploitation afin d'harmoniser les pratiques, prévenir les erreurs et renforcer l'autonomie des agents dans leur environnement de travail.

Modalités pédagogiques

Actualisation des fondamentaux du métier d'agent d'escale et de son environnement professionnel ; rappel du rôle, des responsabilités et des exigences liées à la qualité de service ; révision des bonnes pratiques d'accueil, de communication et de gestion des situations difficiles ; rappel des principales étapes du parcours passager, de l'enregistrement à l'embarquement ; actualisation des procédures d'escale et des points de vigilance liés au contrôle documentaire, aux passagers particuliers et aux situations irrégulières ; sensibilisation aux erreurs opérationnelles et à leurs conséquences ; analyse de situations concrètes rencontrées en exploitation ; mises en situation professionnelles et échanges de bonnes pratiques afin d'harmoniser les pratiques, renforcer les réflexes métier et sécuriser la prise de poste des agents mis à disposition du handl

Moyens et supports pédagogiques

- Support de formation numérique.
- Supports et documents professionnels.
- Cas pratiques et mises en situation.
- Quiz d'évaluation.
- Vidéos ou supports visuels selon les besoins.
- Procédures et consignes du handler/client lorsqu'elles sont mises à disposition.

Modalités d’évaluation et de suivi

Modalités Accessibilité

Profil du / des Formateur(s)

10/10/2026