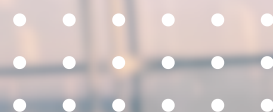


Agent d'Escale Commercial



MAJ SEPTEMBRE 2025

Objectifs

- Environnement aéroportuaire.
- Approche métier.
- Anglais aéroportuaire.
- Certifications réglementées.
- Préparation à l'emploi.

Effectif par session

- 8 à 12 personnes.

Pré-inscriptions



Métiers visés

- Agent d'Escale Commerciale.
- Agent de Billetterie.
- Agent Service Litige Bagage.
- Agent d'Accueil Aéroportuaire.

Public concerné

- Toute personne qui souhaite travailler dans le domaine aéroportuaire en qualité d'agent d'escale commerciale.

Finalités de formation

- Attestation de réussite de fin de formation.
- Attestations : facteurs humains, SGS, Gestes et Postures, Gestion des conflits, sécurité en piste, sécurité piéton, PHMR, ALTEA.
- Anglais Aéroportuaire.
- Certifications Sûreté - DGAC.
- Certification DGR9 - IATA.

Prérequis

- 18 ans minimum.
- Casier judiciaire vierge (vérification faite par les sociétés aéroportuaires à l'embauche).
- Validation du questionnaire des attentes.

Durée

- 4 semaines soit 140 heures.
- Lundi au Vendredi.
- Horaires décalées.

Modalités d'évaluation

- Évaluations Formatives
- Évaluations certificatives sûreté 11.2.6.2 et 11.2.3.8 (min. 12/20).
- Évaluations certificatives DGR9 - Marchandises Dangereuses (minimum 16/20).
- Évaluations sommatives avec 60% de réussite pour validation de la formation.

Agent d'Escale Commercial



Objectifs

Environnement aéroportuaire : Maîtriser le Port de l'Uniforme Aéroportuaire, Maîtriser la coactivité, Connaître les abréviations et codes IATA, Connaître l'Alphabet Aéroportuaire, Avoir Connaissances des Facteurs Humains, Maîtriser les Gestes et Postures, les SGS et la Sécurité en Piste.

Procédure métier :

- Appréhender et Connaître le rôle et les Fonctions de l'Agent d'escale.
- Être capable de mettre en œuvre les différentes Opérations techniques telles que les procédures d'Accueil, d'Enregistrement, d'Embarquement et de Débarquement des passagers ainsi que de leurs bagages.
- Savoir annoncer et traiter un sur-classement, un déclassement, un débarquement involontaire, une annulation, un retard ou tout imprévu dans le parcours du passager (procédures protocolaires et techniques commerciales).

Typologie client : Savoir identifier, appréhender et s'adapter aux typologies de la clientèle.

Techniques Commerciales : Connaître et appliquer toutes les techniques Commerciales en fonction de la typologie du client ainsi que de son parcours, Maîtriser la Gestion des Conflits.

ALTEA : Savoir utiliser le Logiciel ALTEA CM afin d'enregistrer, embarquer, débarquer les passagers à particularités ou non ainsi que leurs bagages.

Anglais Aéroportuaire : Appliquer toutes les procédures, les techniques relationnelles et commerciales en Anglais, savoir se présenter à un entretien d'embauche.

Mise en pratique : Maîtriser la théorie et la pratique lors des mises en situations.

Certifications réglementées : Obtenir les certifications réglementées et obligatoires.

Préparation à l'emploi : Créer un CV conforme aux exigences des recruteurs, une lettre de motivation personnalisée. Appliquer, lors de simulations d'entretiens collectifs et individuels, toutes les règles, tous les codes et toutes les recommandations reçues tout au long de la formation.

Méthodes Pédagogiques

- Formateurs certifiés, disposant de nombreuses et solides expériences professionnelles dans le secteur aérien et travaillant en parallèle à l'aéroport

- Supports de cours, diaporama, jeux de groupe, quizz en groupe, QCM

- Mises en situations professionnelles en groupe et individuel, sketching, Jeux d'équipe, Kahoot

- Salles équipées d'écrans plats, tableaux

Plateau technique : chaise roulante, béquilles, canne, déambulateur, micro sono, casque coupe son, ordinateurs

Modalités et délais d'accès.

- Formation en présentiel.
- Session programmée toutes les 5 semaines.
- Calendrier des sessions disponibles sur demande.
- Inscription possible jusqu'à 14 jours ouvrables avant le début de la formation (sous réserve de disponibilité).
- L'inscription est effective après : inscription à une réunion d'information, avoir rempli la fiche de renseignement, validation de questionnaire des attentes.

Tous les modules sont aussi accessibles séparément

Contenu de formation

- **Environnement aéroportuaire (21 heures) :**
 - Coactivité, sécurité en piste, réglementation aéroportuaire, alphabet aéroportuaire, les abréviations et les codes IATA, les facteurs humains, système de gestion de la sécurité (SGS), gestes et postures, respect du port de l'uniforme.
- **Approche métier (70 heures) :**
 - Rôle et fonction principale de l'agent d'escale, opération technique : accueil, enregistrement, embarquement, arrivée, correspondance, client à particularité. Annonce, technicité commerciale, gestion des irrégularités, ALTEA (35h), PHMR.
- **Anglais aéroportuaire (35 heures) :**
 - Conjugaison des verbes, les bases de la construction d'une phrase, vocabulaire aéroportuaire et dialogue, reformulation positive.
- **Certifications réglementées (9 heures 30) :**
 - 11.2.6.2 formation DGAC sûreté : accès sans escorte aux zones de sûreté à accès réglementé.
 - 11.2.3.8 : vérification de concordance entre passagers et bagages.
 - DGR9 : Transport des Marchandises Dangereuses.
- **Préparation à l'emploi (4 heures 30) :**
 - Coaching CV, présentation aux recruteurs.



Agent d'Escale Commercial

ELEA By Mira Consulting - 35 Allée des Impressionnistes, Villepinte
01.82.37.16.81 | www.eleabymira.com
SIREN : 901084129 | NDA : 11930909593