

MC ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

Mention Complémentaire

// FORMATION DIPLÔMANTE

DURÉE : 450H + 17 SEM. EN ENTREPRISE

MC ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS // FORMATION DIPLÔMANTE

Public concerné	toute personne souhaitant devenir agent d'accueil
Durée	450 heures (+ 17 semaines de stage en entreprise)
Sélection	sur dossier & entretien de motivation
Conditions d'admission	- être titulaire d'un Baccalauréat national (obligatoire) - bon niveau d'anglais
Financement	financement individuel, FONGECIF, financement aidé (Pôle Emploi, FAJ, conseil général, etc.)

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le titulaire de la mention complémentaire assure l'accueil et la prise en charge des voyageurs utilisant un ou plusieurs modes de transport, au départ, à l'arrivée, en correspondance ou en accompagnement.

DÉROULEMENT DU PROGRAMME

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Accueillir
- Accueillir la clientèle
- Informer la clientèle
- Assister la clientèle
- Orienter la clientèle

Vendre sur site opérationnel
- Traiter les litiges ou les modifications éventuelles
- Encaisser les excédents bagages
- Proposer des produits annexes

Procéder à l'enregistrement
- Prendre en charge le passager
- Contrôler les documents des passagers
- Enregistrer le passager et ses bagages sur le système ALTEA
- Traiter les passagers à particularités

Gérer l'embarquement
- Organiser l'embarquement
- Procéder à l'embarquement
- Déclencher la procédure de recherches des passagers manquants

Prise en charge des passagers en correspondance
- Enregistrement du passager en correspondance
- Vérification des bagages enregistrés
- Prise en charge des passagers en cas d'irrégularités

Mettre en œuvre des procédures de sécurité et de sûreté
- Sécuriser les biens et les personnes
- Mettre en oeuvre des procédures de sûreté
- Appliquer les règles relatives aux articles et produits interdits et/ou dangereux
- Faire preuve de vigilance
- S'informer et rendre compte

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

Environnement dans les transports
- L'organisation des transports
- Le cadre juridique général
- Les modes de transport

Techniques relationnelles en anglais et en français
- Les bases de la communication
- La relation en situation de face à face
- La relation dans les situations difficiles
- La gestion des flux de personnes
- La réponse aux demandes et aux attentes
- La communication au sein d'une équipe
- La valorisation de l'image de marque de l'entreprise
- Simulations de situations professionnelles

Anglais
- Grammaire et syntaxe
- Vocabulaire professionnel
- La syntaxe
- Les termes lexicaux

La sécurité et la sûreté
- La sécurité dans le cadre de la législation du travail
- Les organisations de sécurité et de sûreté
- Les situations dégradées ou de crise
- L'assistance aux victimes
- Le comportement sécuritaire et la vigilance

Géographie
- La localisation géographique de toutes les destinations
- Les pays, les capitales et les principales villes
- Les principaux aéroports de chaque pays
- Notions sur les fuseaux horaires et l'heure
- Connaître les unités monétaires

Informatique
- Windows Word
- Excel
- Internet