




FORMATION REFRESH AGENT D'ESCALE COMMERCIAL

	EFFECTIF 12 Participants au maximum		DUREE 35H00 Minimum		COÛT 800€ Soit 22,86 €/heure		DATES SESSION Du 29/11/2021 au 03/12/2021
PUBLIC	Agent d'escale commercial.						
PRE REQUIS	Compréhension de la langue française, savoir lire et écrire.						
OBJECTIFS	A l'issue de cette formation, vous aurez revu les missions et les objectifs du métier d'agent d'escale commercial (AEC). Enregistrement des passagers et des bagages à travers le DCS Altea.						
VALIDATION	Test de connaissances / Evaluation pratique / QCM						
Méthode et support	Alternance d'apports théoriques et d'exposés interactifs Projection de diaporamas et de vidéos. Cas pratique sur DCS Altea.						
Moyens Pédagogiques	Méthode active, apports de connaissances et d'outils méthodologiques, analyse, Cas pratique et exercices. Poste informatique équipé du DCS Altea.						
Accessibilité aux personnes porteuses de handicap	Tous les sites sont accessibles. Le parcours pédagogique peut être individualisé sur étude avec le référent handicap						
Modalités et délais d'accès	Dates de formation : du 29/11/2021 au 03/12/2021						

PROGRAMME DE FORMATION

Métier d'agent d'escale commercial

Contexte global

Assurer le service aux clients lors des opérations d'enregistrement, d'embarquement, de correspondance et d'arrivées

Présentation du contenu

- Les missions et compétences de l'agent d'escale
- L'accueil du client
- Les différents aléas d'exploitation inhérents au métier d'AEC
- La circulation en zone côté piste (piéton & véhicule)
- L'environnement professionnel
- 11.2.3.8 + 11.2.6.2 TCA
- Le traitement des vols des compagnies clientes
- Les Marchandises dangereuses de cat.9

Departure control system ALTEA

Contexte global

Maîtrise de toutes les transactions enregistrement de base, enregistrement des différentes typologies clients et bagages.

Présentation du contenu

- L'environnement ALTEA
- Présentation du Departure Control Système(DCS)
- L'application messenger
- L'application flight
- L'application customer
- L'enregistrement des clients
- Les bagages et la taxation des bagages
- L'application boarding

Test des connaissances acquises

RAF - 59, Avenue Marcel Hoarau - 97490 Sainte Clotilde - Île de la Réunion
Tél : 0262 832 804 - Fax : 0262 860 124 - contact@raf.re - www.raf.re
SIRET : 513 523 548 00024

Numero de déclaration d'activité: 98970344897
Autorisation CNAPS N° : FOR-974-2025-08-27-20200659862