

CERTIFICAT DE SPECIALISATION

ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

(CSAT)

Pour devenir Agent d'escale, Hôte d'accueil, Agent de réservation, Agent Welcome)

Durée : 1 an - 400heures

RNCP 38225

QU'EST-CE QUE LE MCAT ?

La MC **Accueil dans les transports** est un cursus d'une durée d'un an, qu'il est possible d'effectuer après un Bac Pro ou un Bac technologique afin de se spécialiser dans les métiers d'accueil de voyageurs dans différentes structures.

Définition de la qualification

La Mention Complémentaire Accueil dans les Transports est une formation bac + 1 qui prépare très concrètement au métier d'agent d'escale.

Les étudiants interviendront plus tard dans les aéroports, gares ferroviaires, les gares maritimes.

L'agent d'escale ou agent d'accueil est celui qui vous enregistre, vous informe, vous oriente, vous aide si vous êtes à mobilité réduite, vous rassure, lorsque vous voyagez.

L'agent d'escale est surtout visible et incontournable lorsqu'il a à gérer – en équipe – des situations perturbées comme des retards, des annulations pour raisons techniques ou météorologiques, des surréservations, des problèmes de pièce d'identité non valide, etc...

Dans tous les cas, ce sont des postes où les agents doivent être très réactifs et proposer rapidement des solutions. Cette formation peut donc aussi devenir un tremplin pour exercer ensuite dans des secteurs professionnels où la relation client et l'accueil sont la priorité.

PUBLIC VISE PAR LA FORMATION, CONDITIONS D'ADMISSION ET PRE-REQUIS

Profil visé

Tout public

Personnes désireuses d'intégrer une carrière dans le milieu de l'aérien

- Etre âgé de 18 ans minimum

Effectif en session

- 12 candidats maximum

OBJECTIFS DE LA CERTIFICATION

Le titulaire de la mention complémentaire « Accueil dans les transports » assure l'accueil, l'information, l'assistance et l'orientation des voyageurs et des personnes qui les accompagnent.

Son activité se situe dans les gares ferroviaires, maritimes, les aéroports et les halls de réception.

Activités visées : Ce professionnel intervient pour résoudre les problèmes rencontrés au cours d'un voyage.

Il assure l'enregistrement des passagers, de leurs bagages et éventuellement de leur véhicule.

Il organise et gère l'embarquement des passagers à bord de tout moyen de transport.

Il veille à la sécurité et à la sûreté des passagers.

C.1 ACCUEILLIR – 35H – Anglais 21h

C.1.1 : Accueillir la clientèle - S1-S2

- Etablir la relation de communication
- Faciliter la relation de communication
- Gérer les situations de communication particulières

C.1.2 Information de la clientèle : S1-S2

- S'informer
- Informer le client
- Assurer le suivi de la relation de communication

C.1.3 Assistance à la clientèle : S1-S2

- Conseiller
- Prendre en charge les passagers à particularité
- Gérer les situations non conformes

C.1.4 Orientation de la clientèle : S1-S2-S3

- Diriger le client

C.2 VENDRE SUR SITE OPERATIONNEL - 84H – Anglais 35h

S2-S3

2.1 Reconnaître la situation

- Identifier la clientèle
- Expliquer la situation particulière (retard changement contrainte...)

2.2 Traiter le litige ou la modification éventuelle

- Proposer des solutions alternatives
- Augmenter les prestations proposées

- Modifier la réservation (ouverture ou création d'un dossier)

2.3 Proposer des produits annexes

- (assurance, réservation d'hôtel, excursions, spectacles...)

2.4 Coordonner le suivi « client »

- Avertir les acteurs concernés
- Informer les maillons de la chaîne de traitement

2.5 Tenir le poste « caisse »(14h)

- Emettre les titres et documents modifiés
- Procéder à des réajustements des opérations de paiement
- Percevoir le règlement total ou partiel
- Consigner les opérations de paiement (espèces, carte bancaire)
- Vérifier les pièces comptables
- Assurer le traitement des documents (billets, feuille de dépense)

C.3 PROCEDER A L'ENREGISTREMENT – 70h – Anglais 35h – Espagnol 33h

S2-S3

3.1 Prendre en charge le poste de travail

- Vérifier et organiser le poste de travail
- Identifier la situation commerciale du voyage

3.2 Prendre en charge le passager

- Adresser un message de bienvenue et rassurer le passager
- Communiquer la procédure d'enregistrement

3.3 Contrôler la validité du titre de transport et sa concordance avec le passager

- Lire et décoder tous les documents
- Vérifier le(s) titre (s) d'identité

3.4 Enregistrer le passager et ses bagages

- Peser et étiqueter les bagages
- Facturer les excédents éventuels
- Prendre en compte les souhaits du passager
- Emettre le titre d'accès

3.5 Présenter les étapes de l'embarquement

- Organisation de l'embarquement des passagers à bord du moyen de transport

3.6 Traiter les passagers à particularité

- Enfants non accompagnés, passager avec animal...
- Interpréter les données gérées informatique (liste d'attente..)
- Rechercher une solution aux aléas et la proposer au passager

C.4 GERER L'EMBARQUEMENT – 50 h -S2-S3

4.1 Organiser l'embarquement

- Rechercher les informations relatives au titre de transport
- Collecter les informations particulières au voyage
- Détecter les passagers à particularité et les regrouper

4.2 Procéder à l'embarquement

- Annoncer l'embarquement, les incidents éventuels (retard..)
- Afficher les informations
- Embarquer les passagers
- Faire le décompte des passagers et/ou des voitures embarqués

4.3 Déclencher la procédure de recherche des passagers manquants

- Editer la liste des passagers manquants
- Vérifier : contrôle de la liste avec les passagers embarqués
- Organiser la reconnaissance des bagages

C.5 METTRE EN ŒUVRE LES PROCEDURES DE SECURITE ET DE SURETE – 35h

S2-S4

5.1 Sécurité les biens et les personnes

- Appliquer les règles et consignes de sécurité
- Appliquer les consignes de lutte contre l'incendie
- Participer aux procédures d'évacuation

5.2 Mettre en œuvre des procédures de sûreté

- Vérifier les titres d'identité
- Vérifier la conformité des documents « passager »
- Identifier la relation « bagages/passager »

5.3 Appliquer les règles relatives aux :

- Bagages ou objets abandonnés
- Produits interdits ou dangereux
- Passagers refoulés aux contrôles
- Restriction d'accès réservés et protégés

5.4 Participer à la gestion des situations dégradées ou de crise

- Appliquer les consignes spécifiques aux situations dégradées ou de crise
- Appliquer les consignes d'alerte
- Réconforter les victimes dans l'attente des secours
- Informer l'équipe de secours

5.5 Faire preuve de vigilance

- Vérifier le poste de travail
- Détecter les dysfonctionnements ou les dégradations
- Alerter l'autorité compétente ou le responsable hiérarchique

5.6 S'informer et rendre compte

- Collecter les informations
- Transmettre les informations
- Communiquer avec les services externes (médias...)

SAVOIRS ASSOCIES – Répartition par heures

S1 L'environnement professionnel des transports – 35h

S2 Techniques relationnelles en français et en langue étrangère – 167 h

S3 Les opérations techniques et commerciales – 163 h

S4 La sécurité et la sûreté – 35 h

DUREE DE LA FORMATION

12 mois

MODALITES D'ORGANISATION ET DELAI D'ACCES

Lieu : Zone Aéroportuaire Roland Garros - Sainte Marie (974)

Délai d'accès des sessions de formation : Selon calendrier du centre de formation

Horaires : 08h00 - 12h00 / 13h00 - 17h00

TARIFS et FINANCEMENTS

Tarifs de la formation

- Prise en charge OPCO

La formation peut être prise en charge par les organismes de financement tels que Pôle Emploi ; Région Réunion ; dans le cadre du CPF...

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES MOBILISES

Nos intervenants sont des professionnels qualifiés et expérimentés bénéficiant de formations régulières de maintien de compétences.

Les méthodes pédagogiques sont fondées sur la participation des stagiaires et incluent les travaux pratiques.

Le centre met à disposition des supports de cours et les livrets d'évaluation.

MODALITES D'EVALUATION

Evaluation des acquis

4 blocs de compétences

- C1 : Accueillir, vendre sur site opérationnel, procéder à l'enregistrement, gérer l'embarquement, mettre en œuvre des procédures de sécurité : **Contrôle en cours de formation**
- C2 : Respecter les règles de sécurité et de sûreté, résoudre un problème courant de sûreté et de sécurité sur site opérationnel, connaître les techniques et l'environnement professionnel des transports : **Contrôle en cours de formation**
- C3 : Gérer une situation de face à face et traiter le problème posé, communiquer oralement y compris en anglais et s'adapter par rapport à une situation professionnelle donnée : **Ponctuel Oral**
- C4 : Comprendre une langue vivante parlée, s'exprimer de manière intelligible sur un sujet d'intérêt général : **Ponctuel Oral**

Validation : Niveau 4

Organisation de la certification

Les examens se dérouleront, à la Réunion.

Validation partielle, équivalences...

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

En cas de handicap, nous contacter pour analyse des moyens de compensation à mettre en place.

CONTACT

AERO RUN TRAINING

Lucie VIRAPIN

0693 94 34 51

contact@aeroruntraining.com