



## NIVEAU

Formation initiale



## PUBLIC CONCERNÉ

Agent de compagnie aérienne ou de société d'assistance devant assurer les opérations d'enregistrement des passagers et de leurs bagages ainsi que le traitement des arrivées et départs des vols.



## OBJECTIFS

Connaître le cadre réglementaire et les procédures permettant d'assurer les opérations d'enregistrement et d'embarquement des passagers dans le respect des règles de sécurité et de sûreté.



## CONTENU

### Théorie

- Grooming
- Accueil, communication.
- Customer experience.
- Etapes clé de l'enregistrement (check-in) d'un passager.
- Rapprochement identitaire et vérifications des formalités.
- Les différentes CAB.
- Les bagages à main.
- Les bagages en soute (SPEQ, AVIH, XBAG, limited release...).
- Les différents types de passager (CHD, INF...).
- Les Personnes à Mobilité Réduite.
- Mise en place en porte.
- Gestion d'une arrivée.
- Rôle de chacun en porte.
- Gestion ARV/DPT par bus.
- Enregistrer un bagage en porte.
- Fermeture du gate.
- Les passagers manquants.
- Self boarding.



Durée à titre indicatif

35



### Prérequis

Avoir suivi une formation Accueil clients.



### Méthode

- Formation théorique dispensée en salle.
- L'action de formation est assurée par un formateur qualifié et expérimenté.



### Evaluation

- **Théorie** : Test d'évaluation des acquis.



### Validité

3 ans



### Contact

+ 33 1 48 16 37 24

ifma@geh.aero

<http://ifma-recette.signature-code.net/fr/>