



### PRÉSENTATION DE LA FORMATION METIERS AU SOL: Agent Passage-Agent Vente Réservation Ticketing- Agent Litige Bagages

#### I. Objectifs

Les aéroports sont devenus des grands centres d'activité regroupant tous les métiers nécessaires au bon fonctionnement des vols commerciaux et de fret. Ces métiers très variés offrent de multiples opportunités pour tous les profils, de l'accueil commercial des passagers à la gestion des avions sur la piste en passant par la logistique des vols. Certains métiers comme les agents de voyage et les agents d'escale sont en contact direct avec les passagers. D'autres comme les agents de piste et les agents de trafic sont en contact avec les équipages pour la gestion des vols. Enfin les agents d'opération sont basés au siège de la compagnie et sont chargés d'établir les routes à l'avance ou de suivre les vols en temps réel. Les programmes pédagogiques sont conçus en étroite collaboration avec les entreprises du transport aérien et du tourisme. Ils tiennent compte des évolutions du secteur et sont réactualisés à chaque nouvelle promotion.

#### II. Recrutement

- BAC ou niveau BAC ou expérience professionnelle significative
- Anglais conversationnel
- Bonne présentation
- Mobilité géographique

#### III. Contenu du programme

La formation est organisée en modules dont le contenu satisfait à la nécessité d'une cohérence dans l'acquisition des connaissances de la formation générale de base et d'une progression régulière dans l'apprentissage des différentes tâches dans un aéroport.

Les différentes filières sont :

- Agent Vente / Réservation / Ticketing
- Agent Passage
- Agent Litige Bagages

#### AGENT VENTE / RESERVATION / TICKETING

Le métier d'Agent Vente / Réservation \ Ticketing nécessite une formation professionnelle dispensée par des organismes privés tels que African Aviation Inc avec des formateurs du secteur aérien.

Il s'agit d'une formation théorique et pratique courte de quelques mois pendant laquelle l'école est amenée à former les futurs agents de vente et de réservation sur les procédures et règles du chargement aérien, les marchandises dangereuses, les règles de sécurité, les compagnies, etc. Cette formation reconnue par les compagnies aériennes et réalisée par des professionnels est



## African Aviation Incorporation

Agent technique d'exploitation - Technicien de maintenance aéronautique  
Contrôleur de la circulation aérienne - Pilote de ligne  
Agent passage - Agent vente / réservation / ticketing - Agent litige bagages

adaptée pour permettre de réussir l'examen. Un stage en entreprise est proposée ensuite pour mettre en pratique les connaissances théoriques. Cette expérience peut régulièrement déboucher sur une proposition d'emploi.

L'Agent Vente / Réservation / Ticketing travaille pour une compagnie aérienne ou une agence de voyages. Il vend les billets d'avion et peut être amené à réserver à la demande la location de voitures ou d'hôtels. Il accueille les clients, les conseille sur les meilleurs itinéraires et les meilleurs prix, il procède à la vente des billets et effectue les réservations à l'aide du logiciel AMADEUS.

La formation d'Agent de Vente / Réservation/ Ticketing requiert une aisance en anglais et de bonnes conditions physiques.

### **AGENT PASSAGE**

Le métier d'Agent Passage aussi appelé Agent d'Escale nécessite une formation professionnelle dispensée par des organismes privés tels que African Aviation Inc avec des formateurs du secteur aérien.

Il s'agit d'une formation théorique et pratique courte de quelques mois pendant laquelle l'école est amenée à former les futurs agents d'escale et de passage sur les procédures et règles du traitement du passager dans l'aéroport, les marchandises dangereuses, les règles de sécurité, les compagnies, etc. Cette formation reconnue par les compagnies aériennes et réalisée par des professionnels est adaptée pour permettre de réussir l'examen. Un stage en entreprise est proposé ensuite pour mettre en pratique les connaissances théoriques. Cette expérience peut régulièrement déboucher sur une proposition d'emploi.

L'agent d'escale ou de passage travaille pour une compagnie aérienne ou une société de handling. Il vend les billets d'avion à l'aéroport et s'occupe principalement de l'enregistrement des passagers et des bagages de soute. Il doit également pouvoir embarquer les passagers dans l'avion ainsi que les réceptionner à l'arrivée. Il peut aussi faire l'embarquement sur la piste lors des embarquements passagers bien que le travail se fait le plus souvent à l'intérieur de l'aéroport. Il fait toutes ses opérations à l'aide du logiciel AMADEUS.

La formation d'Agent Passage requiert une aisance en anglais et de bonnes conditions physiques.

### **AGENT LITIGE BAGAGES**

L'agent Litige Bagages, confronté continuellement au mécontentement des clients, doit avoir des connaissances pointues en logistique et doit faire preuve de diplomatie et avoir le contact facile pour dénouer les tensions.

Il doit aussi œuvrer à la réduction du niveau d'insatisfaction des clients de l'entreprise.

L'agent litige bagage gère au quotidien les litiges rencontrés lors d'un transport de marchandises ou de personnes. Il enregistre les plaintes des clients et les



## African Aviation Incorporation

Agent technique d'exploitation - Technicien de maintenance aéronautique  
Contrôleur de la circulation aérienne - Pilote de ligne  
Agent passage - Agent vente / réservation / ticketing - Agent litige bagages

déclarations de pertes ou de dommages. Il doit procéder aussi aux investigations pour déterminer les conditions de l'incident.

Il évalue les préjudices et détermine le niveau de responsabilité de chaque partie, il propose les compensations envisageables et trouve un compromis raisonnable en gardant à l'esprit la satisfaction du client. Il définit les modalités d'indemnisation et en assure le suivi et il établit les rapports d'analyses à la suite d'un incident.

### IV. Organisation de la formation

La formation se fait sous les formes suivantes : cours théoriques, travaux dirigés, travaux pratiques, stages, projets et mémoire de fin de cycle.

### V. Effectif par classe

Pour plus de dynamisme et de rigueur dans la formation pratique, il est prévu un maximum de 20 étudiants par cohorte.

### VI. Durée de la formation

La durée de la formation est de 6 mois. Après évaluation du projet de fin de cycle et des résultats scolaires, un **Diplôme d'État** sera délivré aux étudiants ainsi que les qualifications de l'Aviation Civile acquises en cours de formation.

### VII. Coût de la formation

Le coût de la formation est de 600 000 FCFA et les droits d'inscription et d'uniformes s'élèvent à 200 000 FCFA (**non remboursables**)