

Agent d’accueil aéroportuaire : maîtrisez le service passager et l’excellence opérationnelle en aéroport

Lien : https://maroc-performance.com/formation/agent-daccueil-aeroportuaire-maitrisez-le-service-passager-et-lexcellence-operationnelle-en-aeroport

DURÉE
10 jours (70h)

RÉFÉRENCE
LTSC23

CATÉGORIE
Aéronautique et Aéroportuaire

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre le rôle de l’agent d’accueil aéroportuaire
- Maîtriser les techniques d’accueil et d’orientation des passagers
- Assurer une communication professionnelle et interculturelle
- Gérer les situations conflictuelles et imprévus
- Appliquer les règles de sûreté aéroportuaire
- Garantir une qualité de service optimale aux passagers
- Utiliser les outils et systèmes aéroportuaires
- Travailler efficacement en équipe
- Assurer l’assistance aux passagers spécifiques
- Développer une attitude professionnelle irréprochable

👥 POUR QUI ?

- ✔ Agents d’accueil débutants ou confirmés
- ✔ Personnel aéroportuaire
- ✔ Agents de compagnie aérienne
- ✔ Personnel de service client
- ✔ Agents de sécurité souhaitant évoluer
- ✔ Hôtesses et stewards au sol
- ✔ Toute personne souhaitant travailler dans un aéroport

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Introduction au métier d’agent d’accueil aéroportuaire

- Rôle et missions de l’agent d’accueil
- Organisation d’un aéroport
- Importance de l’expérience passager

2 / Connaissance de l’environnement aéroportuaire

- Zones et terminaux
- Acteurs de l’écosystème aéroportuaire
- Circuits passagers

3 / Accueil et orientation des passagers

- Techniques d’accueil professionnel
- Gestion des flux de voyageurs
- Orientation dans l’aéroport

4 / Communication professionnelle

- Langage verbal et non verbal
- Communication interculturelle
- Gestion des situations sensibles

5 / Gestion des informations passagers

Maroc Performance

- Informations vols et services
- Utilisation des systèmes d’information
- Transmission des consignes

6 / Procédures d’enregistrement et assistance

- Check-in et embarquement
- Assistance aux passagers spécifiques
- Accompagnement des voyageurs

7 / Gestion des situations conflictuelles

- Gestion du stress et des réclamations
- Techniques de désescalade
- Comportement en situation difficile

8 / Sécurité et sûreté aéroportuaire

- Règles de sûreté aérienne
- Contrôle des accès
- Respect des procédures sécuritaires

9 / Relation client et qualité de service

- Standards de qualité aéroportuaire
- Satisfaction passagers
- Gestion des attentes

10 / Travail en équipe aéroportuaire

- Coordination avec les services
- Communication interne
- Organisation des tâches

Maroc Performance

11 / Gestion des passagers à besoins spécifiques

- Personnes à mobilité réduite (PMR)
- Assistance aux familles et mineurs
- Accompagnement personnalisé

12 / Gestion des imprévus opérationnels

- Retards et annulations
- Réorganisation des flux
- Communication en situation de crise

13 / Outils et technologies aéroportuaires

- Systèmes d’information passagers
- Bornes automatiques
- Outils digitaux d’assistance

14 / Éthique, comportement et image professionnelle

- Code de conduite
- Présentation et attitude professionnelle
- Représentation de la compagnie et de l’aéroport

Maroc Performance

Approche pédagogique

- ✔ Support Ecrit et Projection
- ✔ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✔ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✔ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✔ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✔ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

04 au 15 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
26 Avr. au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
21 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 27 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Document généré le 18/11/2026 — Réf : LTSC23
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance