FORMATION CONTINUE

Se former tout au long de la vie

Faculté Des Métiers Essonne

ÊTRE MANAGER D'ÉQUIPE EN MILIEU AÉROPORTUAIRE

OBJECTIFS :

- Approfondir les spécificités du management en environnement aéroportuaire
- Optimiser son rôle de manager d'équipe
- Améliorer la communication et la gestion des conflits
- Optimiser la qualité du service et la satisfaction des passagers
- Gérer les situations d'urgence et de stress
- Mesurer l'impact d'une bonne communication en milieu aéroportuaire
- Prendre conscience de l'influence de la communication sur la satisfaction client
- Établir le lien direct entre communication et la fidélisation des clients.

PROGRAMME :

Approfondir les spécificités du manager en milieu Aéroportuaire

- L'organisation et le fonctionnement d'un aéroport
- Les typologies de clients et les bonnes pratiques
- Les attentes des passagers et les enjeux du service d'accueil

Optimiser son rôle de manager d'équipe

- Styles de management et adaptation au contexte aéroportuaire
- Mieux connaître son profil pour mieux manager
- Développer la motivation et responsabiliser ses équipes
- Véhiculer l'image de l'ambassadeur en milieu aéroportuaire
- Développer son assertivité
- Communication interpersonnelle et gestion des équipes multiculturelles
- Mettre en place des indicateurs de performances

Maîtriser la gestion opérationnelle et la qualité de Service

- Planification et répartition des tâches
- Suivi des performances et indicateurs de qualité
- Gestion des imprévus et des pics d'activité
- Outils numériques et nouvelles technologies pour optimiser la relation client en aéroport

Gérer les conflits et les situations sensibles

- Identifier et anticiper les conflits
- Techniques de médiation et de résolution des tensions
- Gestion des passagers difficiles (plaintes, stress, agressivité)
- Prévention des risques psychosociaux pour les équipes

Résoudre les situations d’urgence et de crise

- Plans d’urgence et protocoles de sûreté
- Coordination avec les autres services (sûreté, secours, compagnies aériennes)
- Prise de décision rapide sous pression
- Communication de crise et gestion des médias

À SAVOIR

Dispositif :
Inter

Public :
Toute personne souhaitant améliorer ses compétences en management au sein d’un aéroport

Pré requis :
Connaissances des fondamentaux de l’encadrement

Modalités pédagogiques :
Formation en présentiel
Apports théoriques, mises en situation professionnelles et jeux de rôle

Moyen d’encadrement :
L’animation est assurée par un formateur expert

Modalités d’évaluation :
Auto-évaluation et évaluation des acquis

Validation :
Certificat de réalisation et attestation des acquis

Organisation

Durée : 3 jours

Tarifs
Consultez le planning et les tarifs

Lieu : Paray-Vieille-Poste – Orlytech

Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Modalités d'accès : pré-inscription

CONTACT

01 60 79 74 21
formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITÉ
aux personnes en situation de handicap

Site et formations accessibles* aux Personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles. Contacter le référent handicap sur mission.handicap@fdme91.fr
** des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé*