FORMATION CONTINUE

Se former tout au long de la vie

SURVIVAL AIRPORT LANGUAGE – ANGLAIS B1 INTERMÉDIAIRE +

OBJECTIFS :

- Comprendre et utiliser un langage professionnel adapté au contexte aéroportuaire
- Interagir avec fluidité en gérant des échanges plus complexes
- Adapter son discours en fonction du niveau et des attentes du passager
- Comprendre et utiliser des énoncés plus élaborés pour répondre aux besoins des passagers
- Interagir de manière fluide avec des passagers ayant des demandes spécifiques
- Communiquer des informations détaillées sur l'aéroport et ses services
- Poser et répondre à des questions précises sur les vols et les correspondances
- Expliquer clairement les services aéroportuaires et les procédures spécifiques
- Gérer les situations complexes et les conflits éventuels
- Gérer des interactions d'urgence avec des passagers
- Répondre avec précision aux questions sur les correspondances et les changements de vol

PROGRAMME :

Introduction et présentation

Accueil et présentation professionnelle

- Maîtriser différentes formules de politesse et d'accueil, ajuster son ton en fonction du contexte
- Activités : Jeux de rôle, mises en situation complexes

Comprendre et répondre aux demandes spécifiques

- Comprendre et formuler des réponses précises à des requêtes variées
- Activités : Simulations de dialogues, écoute et interaction avec supports authentiques

Interagir avec un passager en difficulté

- Identifier des demandes courantes et y répondre de manière claire
- Simulation de dialogues avec des voyageurs

Services et communication en aéroport

Orienter les passagers

- Donner des indications précises et répondre à des questions complexes
- Études de cas, mises en situation avec interactions variées

Comprendre et relayer des annonces complexes

- Analyser et reformuler des messages liés aux retards, changements de porte et conditions météorologiques
- Jeux de rôle avec annonces audio et dialogues simulés et interactions basées sur des scénarios réalistes

Contrôle et sécurité

Gérer des contrôles et des imprévus

- Expliquer les restrictions et gérer les refus d'accès
- Simulations de contrôle avec passagers difficiles, analyse de cas concrets

Porter assistance aux passagers en difficulté

- Identifier un problème (perte de bagages, erreur de billet) et proposer une solution adaptée
- Études de cas et mises en situation avec scénarios

Interactions avancées

Développer des stratégies de communication en contexte difficile

- Expliquer les restrictions et gérer les refus d'accès
- Utiliser des techniques de reformulation et d'adaptation linguistique
- Jeux de rôle avec contraintes linguistiques et culturelles

Gérer des imprévus

- Identifier un problème (perte de bagages, erreur de billet) et proposer une solution adaptée
- Identifier et résoudre efficacement des situations problématiques (perte de documents, annulation de vol)
- Études de cas et mises en situation avec scénarios variés

À SAVOIR

Dispositif :
Inter

Public :
Tout public

Pré requis :
test de niveau

Modalités pédagogiques :
Nous privilégions l'approche communicative et interculturelle de la langue. Afin de rendre les

formations ludiques et efficaces pour l'ensemble des apprenants, notre approche pédagogique varie les méthodes tout en privilégiant l'expression orale en situation.

Moyen d'encadrement :
La formation est animée par un formateur expert, spécialisé dans le domaine des langues. Nos intervenants, majoritairement natifs de la langue enseignée, sont sélectionnés pour leur expérience professionnelle, leurs qualités humaines et relationnelles ainsi que leurs qualifications et diplômes.

Modalités d'évaluation :
Mise en situation et tests de connaissances

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*