

COMPETENCES PROFESSIONNELLES VISEES

COMPETENCE 1 : Accueillir

- C.11 Accueillir la clientèle
- C.12 Informer la clientèle
- C.13 Assister la clientèle
- C.14 Orienter la clientèle

COMPÉTENCE 2 : Vendre sur site opérationnel

- C.21 Reconnaître la situation
- C.22 Traiter le litige ou la modification éventuelle
- C.23 Proposer des produits annexes
- C.24 Coordonner le suivi « client »
- C.25 Tenir le poste caisse

COMPÉTENCE 3 : Procéder à l'enregistrement

- C.31 Prendre ses fonctions
- C.32 Prendre en charge le passager
- C.33 Contrôler la validité du titre de transport et sa correspondance avec le passager
- C.34 Enregistrer le passager et ses bagages
- C.35 Présenter les étapes d'embarquement
- C.36 Traiter les passagers à particularité

COMPÉTENCE 4 : Gérer l'embarquement

- C.41 Organiser l'embarquement
- C.42 Procéder à l'embarquement
- C.43 Déclencher la procédure de recherche des passagers manquants

COMPÉTENCE 5 : Mettre en œuvre des procédures de sécurité et de sûreté

- C.51 Sécuriser les biens et les personnes
- C.52 Mettre en œuvre des procédures de sûreté
- C.53 Appliquer les règles
- C.54 Participer à la gestion des situations dégradées ou de crise
- C.55 Faire preuve de vigilance
- C.56 S'informer et rendre compte