

Programme général de formation

Anglais spécialité métier : aéroportuaire (accueil, escale, APMR)



Prérequis

Pour les parcours CPF, un niveau A1 minimum est recommandé.

Pour les formations en entreprise, le niveau est évalué lors du positionnement.

Chaque parcours débute par une analyse des besoins et un test de niveau, permettant de proposer un programme personnalisé, adapté aux objectifs du participant.

Objectifs pédagogiques

Cette formation s'adresse aux professionnels de l'environnement aéroportuaire souhaitant gagner en aisance et en efficacité en anglais dans leurs interactions avec les passagers.

Elle permet de communiquer avec des passagers internationaux, de gérer les situations du quotidien et d'assurer un accompagnement de qualité, notamment dans des contextes spécifiques comme l'assistance aux personnes à mobilité réduite. À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Accueillir et orienter des passagers en anglais
- Comprendre des demandes dans des situations variées
- Donner des informations claires (vols, embarquement, services)
- Accompagner des passagers, y compris en situation spécifique (APMR)
- Gérer des situations imprévues avec calme et efficacité

La progression est adaptée au rythme et aux objectifs du participant.

Notre équipe de formateurs de langue maternelle, diplômés, pédagogues et motivants, privilégie l'entraînement à l'oral et les exercices pratiques et ludiques. Les thèmes de grammaire et de vocabulaire sont présentés de façon pertinente au métier du participant.

Public visé

Tous publics – professionnels de l'environnement aéroportuaire, de l'accueil, de l'escale ou de l'assistance passagers

Durée

Des modules de 10 à 60 heures selon le positionnement

Modalités

La formation est proposée en individuel, en visioconférence ou en présentiel, selon les préférences du participant.

Un parcours e-learning peut compléter les séances afin de renforcer les acquis entre les cours.

Les entrées et sorties sont possibles tout au long de l'année.

Contenu de la formation

Le contenu est défini à partir du positionnement initial et évolue tout au long du parcours afin de rester en adéquation avec les besoins du participant.

Communication professionnelle

Le participant développe sa capacité à interagir en anglais dans des situations variées : échanges en face à face, communication en environnement opérationnel ou interactions avec des équipes et interlocuteurs internationaux.

Il apprend à se présenter, à accueillir et orienter des passagers, à répondre à des demandes et à développer son aisance dans les échanges, y compris dans des situations de stress ou d'urgence.

Anglais du métier : informatique et environnements techniques

La formation cible les situations concrètes rencontrées dans les métiers de l'aéroportuaire.

Le participant apprend à communiquer lors des différentes étapes du parcours passager : accueil, enregistrement, escale, embarquement ou assistance.

Il développe également sa capacité à expliquer des procédures, à donner des consignes, à accompagner des passagers en situation spécifique (notamment APMR), et à gérer des situations imprévues avec professionnalisme et efficacité.

Adaptation aux situations professionnelles et interculturelles

Le participant apprend à adapter sa communication en fonction du contexte et de ses interlocuteurs.

La formation permet notamment de :

- ajuster son niveau de langue selon le client
- communiquer avec plus de fluidité dans un environnement international
- développer des réflexes pour utiliser l'anglais au quotidien
- interagir avec naturel dans des situations formelles et informelles

Préparation à l'évaluation (si applicable)

Si une certification est prévue, une préparation spécifique est intégrée au parcours.

Le participant est accompagné pour :

- comprendre le format de l'évaluation
- structurer ses réponses
- se préparer dans des conditions proches de l'examen

Approche pédagogique

La formation privilégie une approche communicative et concrète, centrée sur les besoins du participant. Une place importante est accordée à l'expression orale et aux mises en situation.

Le vocabulaire et la grammaire sont travaillés en lien direct avec l'activité professionnelle, à partir de situations réelles.

Les séances alternent échanges, mises en situation, jeux de rôle et exercices pratiques, afin de favoriser une utilisation naturelle et efficace de la langue.

Des supports variés (documents authentiques, supports pédagogiques, e-learning) viennent compléter l'apprentissage.

Encadrement et accompagnement

Un formateur dédié accompagne le participant tout au long de la formation.

Un suivi régulier permet d'ajuster le contenu et de garantir une progression cohérente.

En cas de recours au e-learning, un accompagnement et une assistance technique sont proposés.

Évaluation et validation

Un positionnement initial permet de définir les objectifs et le programme.

Les progrès sont évalués tout au long de la formation à travers des exercices, des mises en situation et des échanges.

Le suivi de l'assiduité est assuré (feuilles d'émargement, relevés de connexion).

La validation des acquis peut prendre la forme d'un test interne ou d'une certification, choisie en fonction du projet du participant.

Financement et tarifs

Dans le cadre du CPF, les tarifs sont définis pour chaque action de formation.

Pour les autres financements, un devis personnalisé est proposé.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous accordons une attention particulière à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Des aménagements peuvent être proposés en fonction de vos besoins, après étude de votre demande lors de l'inscription.

Référente pour tout renseignement sur l'aménagement et l'orientation des personnes en situation de handicap :

Kate Roussel, gérante de l'organisme de formation

06 12 84 12 03

Kate.roussel@fluencyformation.com

Modalités et délais d'accès

Après un échange et un test de positionnement, un programme personnalisé est proposé.

Pour un financement CPF, l'inscription s'effectue via la plateforme Mon Compte Formation.

Pour les autres financements, un accompagnement est proposé dans les démarches.

L'entrée en formation respecte un délai de rétractation de 14 jours ouvrés.

Contact

Kate Roussel, gérante de l'organisme de formation

06 12 84 12 03

Kate.roussel@fluencyformation.com