

# Formation Anglais Aéronautique

Aptitude à Travailler dans un Aéroport au contact de passagers Anglophones

**35h**

**3:30 / Jour**



## Public visé

Toute personne dont le métier aéroportuaire requiert un niveau d'anglais

## Objectifs

- Développer son aptitude à travailler en anglais dans un contexte aéroportuaire avec des passagers natifs.

## Délai d'accès

- Dès complétude du dossier d'inscription

## Prérequis

- Un niveau anglais A2 est préférable (fin 3<sup>e</sup>).

## Méthodes pédagogiques

- Evaluation positive.
- Réactivation des acquis.
- Participation valorisée.
- Interaction Orale.
- Reformulation.
- # niveaux de difficulté.
- Complexification progressive.

## Outils pédagogiques

- Livret d'apprentissage spécifique à l'anglais aéroportuaire.
- Matériel pédagogique spécifique – métiers aéro.

## Évaluation

- Expressions clés / métier.
- Interaction avec les passagers.
- Compréhension écrite / orale.

## PROGRAMME

Formation est articulée autour des prérequis des fiches de poste des métiers aéroportuaire:

- **Se présenter et présenter sa fonction** : indiquer son rôle / ce que l'on peut apporter à un passager.
- **Orienter des passagers** : indiquer les lieux, décrire un parcours / reformuler si besoin.
- **Prévenir et gérer des conflits** : utiliser les mots et expressions adéquats qui préviennent les conflits et permettent une désescalade : travail sur le langage et les différentes subtilités.
- **Comprendre une problématique et savoir proposer une solution** : à l'écrit, comme à l'oral, discerner l'essentiel d'une problématique pour y apporter une réponse de façon claire et concise.
- **Suivre des commandes et contrats** : comprendre les interfaces numériques / savoir lire et répondre à des courriels professionnels grâce à une connaissance suffisante des termes techniques.
- **Faire une Annonce via intercom** : apprendre à exprimer rapidement et de façon simple l'état d'une situation, éviter le piège de la traduction et mobiliser un niveau d'anglais simple et professionnel.
- **Vendre prestations et des services** : savoir mettre en avant des aptitudes et des avantages pour faire une proposition commerciale adaptée aux besoins du client.
- **Faire un reporting oral de la situation** : savoir rendre compte, de façon claire et brève, d'une situation ou d'un évènement.
- **Comprendre et rédiger des documents en anglais** : extraire l'information pertinente d'un document, sans erreur d'interprétations. Rédiger une réponse.
- **Converser en anglais** : comprendre l'essentiel de la problématique client, y répondre de façon claire et simple tout en utilisant les formules de politesse.

