



# Communication et Relationnel

→ Communication et techniques professionnelles des personnels de cabine

Ce stage est destiné aux personnes titulaires du CCA ainsi qu'aux nouveaux navigants sans **Formation modulaire sur demande**

## OBJECTIFS

Identifier l'organisation du travail au sein de la compagnie et son rôle au sein de l'équipage et de la chaîne de service.

Maîtriser les techniques et outils de communication afin de gérer efficacement les relations avec les passagers en cabine

Offrir un service de qualité

## INTERVENANTS

Professionnels des personnels de cabine et spécialistes des techniques professionnelles à bord

## CARACTERISTIQUES

*Durée* : 14 jours

*Nombre d'heures* : 98 heures

## LIEUX DE FORMATION

- Massy (91)
- La Courneuve (93)
- Toussus-le-Noble (78)
- Roissy (95)
- Chez client

## CONTENU

*Identifier l'organisation du travail au sein de la compagnie et son rôle au sein de l'équipage et de la chaîne de service (2 jours)*

- Le positionnement et les interventions des personnels de cabine
- La santé et la sécurité au travail pour les personnels de cabine
- La connaissance des risques liés au métier et leur prévention

### *Maîtriser les techniques et outils de communication (10 jours)*

- Les principes de la communication interindividuelle
- La gestion des situations difficiles avec un individu ou un groupe
- La prise de recul et la gestion du stress
- Les particularités des comportements des passagers en cabine
- La communication interculturelle

### *Offrir un service de qualité (2 jours)*

- Les annonces commerciales en cabine
- La tenue et la présentation des personnels de cabine
- Les passagers à particularités et leur prise en charge

## LES MOYENS PEDAGOGIQUES

- Plateaux techniques adaptés, dédiés à cette spécialité de formation, avec tous les équipements professionnels nécessaires.
- Des progressions pédagogiques axées sur la maîtrise du geste, les règles de l'art et la sécurité des vols, dans toutes les disciplines

## Formations & services pour les entreprises de l'Aérien

AFMAÉ CFA des Métiers de l'Aérien Siège : 56 rue de Vilgénis - 91300 Massy  
Tél. 01.64.53.88.65 - [www.afmae.fr](http://www.afmae.fr)

**Conditions générales de vente** : [contacter abenoiste@cfa-afmae.fr](mailto:contacter.abenoiste@cfa-afmae.fr)  
Organisme de Formation Continue : **N° 11910346091**