

AUXILIAR SERVICIO ABORDO Y SERVICIO AEROPORTUARIOS

// SERVICIO AL CLIENTE

DURACIÓN: 200 HORAS

Duración 200 horas

Ubicación en nuestro centro de formación o en la ubicación del cliente

Supervisión lista de asistencia firmada cada día y certificado al final del curso

OBJETIVO

Es un programa de formación dirigido a aquellas personas que buscan capacitarse como Auxiliar de Servicios a Bordo lograra comprender el sistema de servicio de alimentos y bebidas en vuelo y en tierra el diseño de los menús y cálculos de producción y además la importancia del manejo seguro de alimentos y cuidados en el traslado de los mismos y/o Auxiliar de Servicios Aeroportuarios, ésta última para desempeñarse en áreas operativas de gestión aeroportuaria, tales como Check-in, Salas de embarque, Servicio a Pasajeros Recomendados, Servicios Especiales, entre otros.

CONTENIDO DEL CURSO

Ambiente de trabajo

- Organización del transporte
- Régimen jurídico
- Modos de transporte

Operaciones técnicas

- Gestión del flujo de pasajeros
- Registrarse
- Embarque

Habilidades de comunicación

- Los básicos
- Enfrentar a los demás
- Gestión de flujos de pasajeros y situaciones difíciles
- Cómo satisfacer una solicitud
- Comunicación dentro del equipo
- La compañía
- Contribuir a la imagen de marca
- Conciencia sobre discapacidades físicas
- Aspectos interculturales

Geografía

- Países y capitales
- Geografía física y política
- Flujos migratorios
- Principales rutas aéreas
- Zonas horarias

Inglés técnico

Inglés general

- Conocimientos básicos (verbos y tiempos, gramática, vocabulario, etc)
- Cómo expresar posesión, identificar objetos, solicitar sthg y dar
- Comparar
- Formas activas y pasivas
- Inglés de negocios

Seguridad de vuelo y seguridad aeroportuaria

- Artículos prohibidos
- Verificación de la conformidad en el check-in y el embarque
- Tarjetas de embarque
- Operadores de seguridad y seguridad (internacionales, local)
- Cómo actuar con cualquier equipaje, paquete o envase
- Objetivos de seguridad de vuelo y seguridad aeroportuaria
- Tipos de tarifas de tránsito
- Sistemas de medición del rendimiento
- La importancia de involucrar al equipo
- Reducción de costes a largo plazo

Entrada de pasajeros con ALTÉA

- Procedimientos de Check-in
- Procedimientos específicos
- Simulación de embarque

Co-actividad

- Recordatorio de las regulaciones de rampa
- Riesgos de tráfico en la zona aeroportuaria
- Operadores en tierra
- Precauciones a tomar

Catering Aéreo y las Alimentación de las aerolíneas

Habilidad de conflictos

Habilidades de Servicio al cliente

PRACTICAS

- Practica en mostradores del aeropuerto.
- Prácticas en Catering con equipo y utensilios