

Formação para agentes de viagens

AVIAÇÃO E ASSISTÊNCIA A PASSAGEIROS NO AEROPORTO



DESTINATÁRIOS

Curso destinado a profissionais ou potenciais profissionais da área do Turismo.

RECURSOS

Formação presencial

OBSERVAÇÕES

Curso certificado pela

Sulforma, entidade creditada pela DGERT.

Esta certificação implica uma assiduidade igual ou superior a 90%.

Certificação ministrada por formadoras com experiência na área da Aviação Comercial.

DURAÇÃO

1 dia (7 horas)

09h30 – 13h00

14h00 – 17h30

Para mais informações:

www.sulforma.com.pt

info.lisboa@sulforma.com.pt



OBJETIVOS

Curso destinado a formandos que estão a iniciar a sua atividade na área do Turismo. Com este curso pretende-se dotar/reforçar os formandos dos conhecimentos específicos sobre a aviação comercial e assistência a passageiros no aeroporto, familiarizando-se com as diferentes etapas do embarque e desembarque de passageiros, na ótica de quem tem de prestar a assistência.

No final desta formação os formandos estarão aptos a:

- Reconhecer e caracterizar os diferentes setores do aeroporto e agentes de atuação na Aviação Comercial;
- Utilizar o tipo de linguagem usado na aviação;
- Saber como se procede na aceitação de passageiros, bagagem, animais vivos e artigos perigosos;
- Saber como se processa a assistência a passageiros no embarque e desembarque;
- Saber como se presta assistência a passageiros especiais e casos especiais.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1. Aviação comercial

IATA e outras entidades | Companhias aéreas tradicionais e Low Cost | Linguagem da aviação, códigos e abreviaturas | Espaço Schengen | Irregularidades operacionais e direitos dos passageiros.

2. Assistência a passageiros no aeroporto

Aceitação de passageiros | Aceitação de bagagem (de mão, porão, bagagem especial, artigos perigosos) e transporte de animais vivos na cabine e no porão | Documentação do passageiro | Assistências especiais (UMNR, VIPs, cadeiras de rodas, grávidas, etc.) | Assistência a passageiros no embarque e desembarque de acordo com os procedimentos definidos pelas companhias aéreas | Problemas com a bagagem (perdida ou danificada).

3. Tipos de passageiros

Tipos de passageiros e passageiros especiais.

4. Setores no aeroporto

Balcão de vendas | Check-in | Fast Track | Segurança e controlo de passaportes | Lounge | Acolhimento | Assistências especiais | Placa | Lost and Found.

