

PRESENTACIÓN DEL CURSO E INICIO DE LA ACCIÓN FORMATIVA

- Datos de identificación de la acción formativa a impartir:
 - Código de identificación del curso: AHEA-001
 - Especialidad, denominación: **AGENTE DE HANDLING EN AEROPUERTOS**
 - Horas totales de duración: **120 horas**
- Denominación de las unidades de competencia de la acción formativa. Fecha de inicio y finalización, así como contenidos.

- **Módulo 1:**

FACTURACIÓN Y EMBARQUE DE VUELOS: de **60 horas** de duración, **del 26 de Abril al 11 de Mayo de 2010**. Contenido General del Módulo:

- ✓ Códigos IATA
- ✓ Alfabeto Aeronáutico
- ✓ Handling
- ✓ El Avión
- ✓ Billetaje
- ✓ Transporte de Animales
- ✓ Tipos de Facturación
- ✓ Pasajeros de Movilidad Reducida
- ✓ Equipaje no facturado
- ✓ Etiquetas
- ✓ Equipajes Especiales
- ✓ El Embarque
- ✓ Voces de Embarque

- **Módulo 2:**

MERCANCÍAS PELIGROSAS: de **5 horas** de duración, **el 12 de Mayo 2010**. Contenido General del Módulo:

- ✓ Definición
- ✓ Reglamentación
- ✓ División de las mercancías peligrosas
- ✓ Etiquetado

- **Módulo 3:**

DERECHO AÉREO: de 10 horas de duración, del 13 de Mayo al de 14 de Mayo de 2010. Contenido General del Módulo:

- ✓ Reglamento del Aire:
 - Concepto y reglas
 - Aplicación del reglamento del aire
 - Conceptos
 - Alturas mínimas
 - Niveles de vuelo
 - Zonas peligrosas, prohibidas y restringidas
- ✓ Otros ámbitos de aplicación del reglamento del aire:
 - Reglas de vuelo visual (VFR)
 - Reglas de vuelo internacional (IFR)
 - División del espacio aéreo
 - Regiones de información de vuelo
 - Espacio aéreo no controlado
 - Espacio aéreo controlado
 - Servicios de tránsito aéreo

- **Módulo 4:**

ATENCIÓN AL PASAJERO Y CALIDAD EN EL SERVICIO: de 15 horas de duración, del 17 al 19 de Mayo de 2010. Contenido General del Módulo:

- ✓ Protocolo empresarial. Correcto uso del Teléfono, Fax y Teléfono Móvil
- ✓ Protocolo social. Presentaciones y Saludos
- ✓ El Pasajero
- ✓ Concepto de Cliente/Pasajero
- ✓ Las motivaciones
- ✓ Conductas
- ✓ Calidad de Servicio
- ✓ Servicio al Cliente/Pasajero
- ✓ Razones que frenan la implantación de la calidad de servicio
- ✓ Errores que hay que evitar
- ✓ Actitudes Positivas
- ✓ Relaciones con los jefes y superiores en una compañía aérea
- ✓ Relación con los compañeros
- ✓ Relación con los subordinados
- ✓ La queja
- ✓ Gestión de la información
- ✓ Gestión de las quejas
- ✓ Tipología de las quejas
- ✓ Actuaciones frente a las quejas
- ✓ Habilidades sociales en la gestión de las quejas:
 - Escucha activa

- Trato a personas con discapacidad (PMR)

- **Módulo 5:**

INGLÉS APLICADO A LA AVIACIÓN: de **25 horas** de duración, **del 20 al 26 de Mayo de 2010**. Contenido General del Módulo:
✓ Fraseología aeronáutica

- **Módulo 6:**

IMAGEN Y UNIFORMIDAD: de **5 horas** de duración, **el 27 Mayo de 2010**.

- Fecha de Inicio y Finalización del Curso.
 - Fecha Inicio, el **26 de Abril de 2009**.
 - Fecha Final, el **27 de Mayo de 2010**.
- N° de días lectivos: **24**. Días lectivos **LUNES A VIERNES**.
- N° de horas lectivas: **120**. En horarios lectivo de **16:00 a 21:00 horas**.
- Se hace entrega del material necesario para el desarrollo del mismo.
- Al final del curso se les hará entrega de un Diploma acreditativo de los conocimientos adquiridos.
- El precio del curso será de **640 €** (340 € Entrada y 300 € a mitad/final del curso).