

Opérations Portuaires des Terminaux Passagers et Croisières : Gestion des Escales et Expérience Client

Lien : https://afrique-formation.com/formation/operations-portuaires-des-terminaux-passagers-et-croisieres-gestion-des-escales-et-experience-client

DURÉE
8 jours (56h)

RÉFÉRENCE
POR230

CATÉGORIE
Gestion Terminal et Défenses de Quai

Afrique Formation

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre le fonctionnement des terminaux passagers et de l'industrie de la croisière.
- Maîtriser la planification et la gestion des escales de navires de croisière.
- Optimiser les flux de passagers et améliorer la fluidité des opérations.
- Garantir la sûreté, la sécurité et la conformité réglementaire des terminaux.
- Développer une expérience client de haute qualité et des services à forte valeur ajoutée.
- Utiliser les solutions numériques pour moderniser les opérations et les services aux passagers.
- Coordonner efficacement les acteurs portuaires, touristiques et logistiques.
- Mettre en place des indicateurs de performance et une démarche d'amélioration continue.
- Intégrer les principes du développement durable et de la responsabilité sociétale dans la gestion des terminaux.
- Renforcer l'attractivité des ports africains pour les compagnies de croisière internationales.
- Développer les compétences managériales et le leadership des équipes opérationnelles.
- Concevoir une stratégie intégrée de gestion des terminaux passagers conciliant excellence opérationnelle, sécurité, innovation et satisfaction client.

👥 POUR QUI ?

- Directeurs et responsables de terminaux passagers
- Responsables des opérations portuaires
- Autorités portuaires et administrations maritimes
- Capitaineries et gestionnaires d'escales
- Responsables sûreté portuaire (PFSO)
- Responsables qualité, HSE et expérience client
- Responsables des compagnies de croisière et agents maritimes
- Responsables du tourisme, des destinations et des offices de tourisme
- Gestionnaires d'aéroports, de gares maritimes et d'infrastructures de transport multimodal
- Investisseurs et promoteurs de projets portuaires et touristiques
- Toute personne impliquée dans la planification, l'exploitation, la gestion, la sûreté, le développement ou la modernisation des terminaux passagers et des infrastructures dédiées aux croisières.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DES TERMINAUX PASSAGERS ET DE L'INDUSTRIE DE LA CROISIÈRE

- Organisation de l'industrie mondiale de la croisière
- Typologie des terminaux passagers et des navires de croisière
- Opportunités de développement du tourisme de croisière en Afrique

2 / PLANIFICATION DES ESCALES ET COORDINATION OPÉRATIONNELLE

- Préparation et programmation des escales
- Coordination avec les compagnies de croisière, capitainerie et autorités portuaires
- Gestion des créneaux d'accostage et des ressources

3 / GESTION DES FLUX DE PASSAGERS

- Parcours passagers : embarquement, débarquement et transit
- Gestion des files d'attente et optimisation des flux
- Accessibilité, mobilité et confort des voyageurs

4 / SÛRETÉ, SÉCURITÉ ET GESTION DES RISQUES

- Application du Code ISPS et des réglementations internationales
- Contrôles d'accès, inspection des bagages et gestion des foules
- Plans d'urgence, évacuation et gestion de crise

Afrique Formation

5 / SERVICES AUX PASSAGERS ET EXPÉRIENCE CLIENT

- Accueil, information et assistance
- Services VIP, PMR (personnes à mobilité réduite) et hospitalité
- Mesure de la satisfaction et amélioration de l'expérience client

6 / DIGITALISATION DES TERMINAUX PASSAGERS

- Passenger Terminal Systems (PTS)
- Billetterie électronique, biométrie et contrôle automatisé
- Applications mobiles, intelligence artificielle et analyse des données

7 / LOGISTIQUE PORTUAIRE ET GESTION DES PRESTATAIRES

- Coordination des services portuaires et touristiques
- Gestion des bagages, de l'avitaillement et des excursions
- Collaboration avec les opérateurs de transport terrestre

8 / PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE ET QUALITÉ DE SERVICE

- Indicateurs clés de performance (KPIs)
- Optimisation des temps d'escale et des opérations
- Excellence opérationnelle et amélioration continue

9 / DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

- Gestion environnementale des terminaux passagers
- Réduction des émissions et gestion des déchets
- Intégration des critères ESG dans les opérations portuaires

10 / MARKETING PORTUAIRE ET DÉVELOPPEMENT DE LA DESTINATION

- Promotion des destinations de croisière
- Relations avec les compagnies maritimes et tour-opérateurs

Afrique Formation

- Attractivité des ports africains sur le marché international

11 / GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET LEADERSHIP

- Organisation des équipes opérationnelles
- Formation, relation client et culture de service
- Leadership et coordination des acteurs portuaires

12 / ÉTUDES DE CAS ET CONCEPTION D'UN PLAN D'EXPLOITATION D'UN TERMINAL PASSAGERS

- Analyse de terminaux de croisière performants
- Élaboration d'un plan d'exploitation et d'amélioration de l'expérience client
- Construction d'une feuille de route intégrant performance, sécurité, digitalisation et développement touristique

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Afrique Formation

Prochaines dates programmées

16 au 25 Nov. 2026	Présentiel - Casablanca
01 au 10 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
29 Mars au 07 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
24 Mai au 02 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 28 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés

Afrique Formation