

# N2101

## STEWARD / HÔTESSE DE L'AIR

### Autres emplois décrits

- Chef de cabine navigant aérien
- Chef du personnel navigant commercial
- Instructeur / Instructrice Personnel Navigant Commercial -PNC-
- Membre d'équipage de cabine
- Personnel Navigant Commercial -PNC-
- Steward / Hôtesse navigant aérien
- Technicien / Technicienne sécurité cabine de l'armée

### Définition

- Met en place les mesures de sécurité, de sûreté (fonctionnement des équipements de bord, ...) et de confort des passagers (accueil, prestation de services, ...) à bord des avions, selon la réglementation aéronautique et les impératifs commerciaux (qualité, délais, ...).
- Peut animer une ou plusieurs équipes de Personnels Navigants Commerciaux et dispenser la formation réglementaire.
- Peut effectuer des activités annexes (nettoyage de cabine, chargement de bagages, ...) en fonction du type de vol.

### Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec Bac (général, professionnel, ...).

Une formation de sécurité et de sauvetage à bord (Certificat de Formation à la Sécurité -CFS-) est exigée.

Une aptitude physique et mentale est requise à l'entrée dans le métier et au cours de la carrière.

Un casier judiciaire exempt de toute mention contradictoire est obligatoire.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, est requise.

#### Certifications et diplômes :

- Certificat de Formation à la Sécurité (CFS)

### Compétences

#### Savoir-faire

Maintenance, Réparation

Contrôler la conformité du matériel technique de bord



Effectuer les vérifications de l'appareil avant décollage

Prévention des risques	<p>Anticiper la conduite à tenir dans les situations anormales et les situations d'urgence : transport aérien</p> <p>Identifier les besoins d'intervention en fonction des anomalies/accidents et mettre en place les procédures d'alerte</p> <p><b>Mettre en oeuvre les procédures adaptées (premiers secours, rappel des mesures de sécurité) auprès des passagers en cas de besoin ou difficulté</b></p> <p>Mettre en oeuvre les procédures d'alerte des secours et les autres mesures prédéfinies en cas d'incident</p> <p>Repérer et signaler les dysfonctionnements et anomalies des équipements de cabine d'un avion</p> <p>Veiller au libre accès aux sorties et évacuations de locaux</p> <p>Gérer une situation d'urgence</p>
Relation client	<p><b>Accueillir, orienter, informer une personne</b></p> <p>Informer sur les conditions de vente</p> <p>Répondre aux attentes d'un client</p> <p><b>Préparer, servir et débarrasser les plateaux-repas</b></p> <p>Communiquer avec le client/prospect en établissant une relation de confiance et en véhiculant une image positive de l'entreprise</p>
Développement commercial	<p>Présenter et valoriser un produit ou un service</p> <p>Assurer un service après-vente</p> <p>Développer et fidéliser la relation client</p>
Gestion administrative et comptable	<p>Procéder à l'encaissement</p> <p>Réaliser un rapport de vol aérien</p>
Droit, contentieux et négociation	<p><b>Contrôler et faire appliquer le respect de dispositions légales et réglementaires</b></p> <p>Traiter les demandes et réclamations des clients selon la procédure établie et en proposant des solutions adaptées</p>
Management	<p>Organiser le travail d'une équipe</p> <p>Rester patient face à des personnes agressives</p>
Conseil, Transmission	<p>Transmettre une technique, un savoir-faire</p>
Soin	<p>Prodiguer les gestes de premiers secours en cas d'urgence</p>
Organisation	<p>Détecter et localiser tout individu ou tout comportement présentant une menace pour la sécurité/sûreté</p> <p>Respecter des règles, des consignes, normes et procédures opérationnelles</p> <p><b>Dispenser les consignes de sécurité aérienne aux passagers</b></p>
Communication	<p>Créer une relation de confiance</p> <p>Rendre compte de son action, de risques ou d'anomalies au responsable</p>
Communication, Multimédia	<p>Représenter sa structure lors d'un événement ou auprès d'instances de décision</p>
Pilotage et maîtrise des coûts	<p>Vérifier les modes de paiements et conserver les justificatifs</p>

# Savoirs

Domaines d'expertise	Anatomie humaine Physiologie Caractéristiques socio-culturelles des publics
Normes et procédés	Consignes de sécurité en cas d'urgence Consignes générales de sécurité en vol Règles de tenue de caisse Code de l'aviation civile
Produits, outils et matières	Utilisation de matériel médical d'urgence Produits détaxés
Techniques professionnelles	Techniques de gestion de conflit Techniques de panique à bord Techniques de sauvetage et secourisme Techniques pédagogiques

# Contextes de travail

 Conditions de travail et risques professionnels	Déplacements professionnels En environnement bruyant
 Horaires et durée du travail	Travail de nuit Travail en horaires décalés Travail en horaires fractionnés Travail le week-end

# Secteurs d'activité

• Logistique et transport
---------------------------