

N2201

AGENT / AGENTE D'ESCALE

Autres emplois décrits

- Agent / Agente d'accompagnement aéroportuaire de passagers à mobilité réduite
- Agent / Agente d'escale aéroportuaire
- Agent / Agente d'Escale Commerciale aéroportuaire -AEC-
- Agent / Agente de passage escale aéroportuaire
- Agent / Agente des Services Commerciaux en escale aéroportuaire -ASC-
- Superviseur / Superviseuse d'escale aéroportuaire
- Superviseur / Superviseuse passage aéroportuaire

Définition

- Assiste et guide les passagers d'un vol à l'arrivée, au départ ou en correspondance pour l'enregistrement passagers/bagages, l'embarquement/débarquement, le traitement des particularités (enfants non-accompagnés, passagers manquants, aléas,...).
- Agit en liaison avec les différents intervenants de l'escale, selon la réglementation du transport aérien et les objectifs commerciaux.
- Peut coordonner l'activité d'une équipe d'agents d'escale.

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac à Bac+2 (BTS, DUT, L2) en tourisme, commerce, langues étrangères, ...

Une expérience professionnelle dans le secteur du transport aérien peut être demandée.

Un casier judiciaire exempt de toute mention contradictoire est obligatoire.

Le permis B est obligatoire, ainsi que des permis/habilitations spécifiques pour la circulation sur les pistes.

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

Compétences

Savoir-faire

Gestion administrative et comptable	Procéder à l'encaissement
Gestion et contrôle	Évaluer les préjudices subis par un client pour un problème de transport
Droit, contentieux et négociation	Appliquer un cadre juridique ou réglementaire
	Appliquer la réglementation douanière
	Appliquer le cadre juridique du transport aérien et de la navigation aérienne
	Clôturer un vol (fermeture des portes, documents de clôture, ...)
Protection des personnes et de l'environnement	Contrôler l'embarquement/débarquement des passagers
	Réduire l'empreinte environnementale de son activité
	Contrôler et/ou appréhender une personne

Relation client	Accueillir, orienter, informer une personne
	Identifier, traiter une demande client
	Répondre aux attentes d'un client
	Offrir une solution différenciée, adaptée aux besoins client
Développement commercial	Communiquer avec le client/prospect en établissant une relation de confiance et en véhiculant une image positive de l'entreprise
	Présenter et valoriser un produit ou un service
	Assurer un service après-vente
	Développer et fidéliser la relation client
Conception	Améliorer la qualité de service
	Élaborer des processus et des modes opératoires techniques
	Appliquer les règles de sécurité dans les pratiques et les tâches
	Contrôler des bagages ou des objets, dans le respect de la réglementation
Production, Fabrication	Conduire au moyen de minibus ou voiture, des passagers sur une piste aéroportuaire
	Réaliser les opérations d'embarquement/débarquement (réservation de bus sur piste, accompagnement des passagers, remise des coupons de vol, ...)
	Animer, coordonner une équipe
	Prévenir et résoudre les conflits
Management	Utiliser les outils numériques
	Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE)
	Gérer et désamorcer les conflits
	Appliquer le référentiel qualité de l'entreprise
Organisation	Travailler en groupe, en réseau
	Effectuer les opérations d'ouverture d'enregistrement, d'embarquement
	Représenter sa structure lors d'un événement ou auprès d'instances de décision
	Vérifier les modes de paiements et conserver les justificatifs
Communication, Multimédia	Collecter les informations concernant les vols
	Contrôler la conformité des données
Pilotage et maîtrise des coûts	
Data et Nouvelles technologies	




Savoir-être professionnels

	Faire preuve de rigueur et de précision
	Gérer son stress
	S'adapter aux changements

Savoirs

	Logiciel de réservation
	Logiciels de suivi bagages
	Suivi de vol ou d'enregistrement de bagages
Domaines d'expertise	Données d'activité de la structure, du service
	Géographie liée aux services aéroportuaires (fuseaux horaires, aéroports, ...)
	Caractéristiques socio-culturelles des publics
	Réglementation du transport de matières et produits dangereux
	Règles de sûreté aéroportuaire
Normes et procédés	Terminologie aéronautique (IATA, alphabet aéronautique, ...)
	Procédures de prise en charge des enfants mineurs
Produits, outils et matières	Utilisation d'outils connectés

Contextes de travail

	Conditions de travail et risques professionnels	En environnement bruyant
	Horaires et durée du travail	Travail de nuit Travail en horaires décalés Travail le week-end Travail par roulement
	Publics spécifiques	Particuliers Personnes âgées

Secteurs d'activité

• Logistique et transport
