Personnel Navigant Commercial

Mission

Le Personnel Navigant Commercial, (l'hôtesse de l'air ou le steward) , assure la sécurité et le confort des clients pendant un vol.

Il/elle assure également une mission commerciale, en représentant sa compagnie par la qualité de service dont il fait preuve et en proposant aussi, le cas échéant, des produits détaxés et/ou des services complémentaires (abonnements, plateaux repas, boissons en supplément...)

Activités

Le/la PNC a deux activités principales :

une activité de sûreté, sécurité et de secourisme : veiller au respect des règles à bord de l'avion et appliquer les procédures en cas de nécessité

une activité commerciale : être attentif au confort des passagers en veillant à respecter une qualité de service, vente de services et produits divers

Le/la PNC côtoie une clientèle très diversifiée et multiculturelle qu'il a pour mission de fidéliser : il a pour charge d'assurer la sécurité des vols et d'être à l'écoute de la clientèle afin de répondre à leurs attentes en effectuant les services à bord.

Compétences & Qualités

- L'aptitude aéromédicale dans un des centres aéromédicaux : être reconnu·e mentalement et physiquement apte à l'exercice du métier
- Etre âgé·e de 18 ans
- Pratique courante de l'anglais (score supérieur ou égal à 720 points depuis moins de 24 mois au test TOEIC®), autres langues souhaitées
- Ponctualité
- Présentation soignée et élocution aisée
- Sens des responsabilités et du respect des règles
- Relationnel aisé et ouverture aux autres
- Adaptabilité et esprit d'équipe
- Rigueur et courtoisie
- Résistance physique et nerveuse
- Savoir nager (Certificat de 50 mètres de natation : effectué en moins d'1 minute 30 auprès d'un maître-nageur)
- Ressortissant d'un Etat membre de l'Espace Economique Européen
- Une expérience professionnelle dans un métier de service ou liée à la vente est appréciée pour tous les candidats.

Conditions d'exercice

Le/la PNC est employé·e par une compagnie aérienne. Il/elle exerce son activité dans la cabine d'un avion. L'équipage est recomposé pour chaque rotation de vols. Les horaires sont planifiés en fonction des secteurs de vols : court, moyen ou long-courriers. Ils peuvent inclure des périodes de repos loin de sa base, des décalages horaires et le travail la nuit, le week end et les jours fériés. Ils peuvent subir les irrégularités de l'exploitation. Le/la PNC évolue dans un environnement très changeant du fait de la clientèle diversifiée et multiculturelle. Le port de l'uniforme, encadré par un règlement, est obligatoire car les PNC représentent officiellement la compagnie.

Pour répondre aux exigences de ponctualité, comme pour faire face aux irrégularités d'exploitation, le permis B et un véhicule personnel sont fortement recommandés, pour les trajets de et vers l'aéroport.

N.B. : Le Titre de Circulation Aéroportuaire est impératif pour les métiers se déroulant en zones réservées (après les postes de sûreté aéroportuaire). Ce titre est délivré par les autorités administratives compétentes après une enquête de moralité. Tout problème antérieur avec la police et/ou la justice peut entraîner la non obtention de ce titre.

Formation

Niveau BAC minimum (le certificat de fin d'études secondaires peut être exigé).

Le Cabin Crew Attestation est le diplôme requis pour l'exercice du métier en France, délivré par la Direction Générale de l'Aviation Civile. Ce diplôme se compose de deux parties : la partie théorique, la partie pratique (composée d'épreuves de natation, de secourisme et de sécurité sauvetage) et se prépare dans des organismes homologués par la DGAC.

Évolution

Les PNC peuvent évoluer vers le métier de Chef·fe de Cabine (qui encadre une équipe et assure l'organisation à bord), instructeur, formateur.

Accès à l'emploi

Postulez auprès des compagnies aériennes, ou de l'Armée de l'Air