Agent·e d'escale commercial

Mission

L'agent·e d'escale assure le traitement des passagers, au sein des différents espaces (accueil, comptoirs d'enregistrement, salles d'embarquement, espaces de correspondance, salons d'arrivée, services bagages...).

Activités

-Accueillir, enregistrer et/ou embarquer des passagers et leurs bagages sur informatique.

-Gérer une zone de Bornes Libre Service (BLS) et/ou de Dépose Bagages.

-Informer les passagers lors de départs, arrivées et correspondances (par exemple sur les vols, les éventuels problèmes d'exploitation, les consignes à respecter...).

-Faire des annonces sonores liées à l'embarquement et au débarquement.

-Accompagner au déplacement des passagers présentant des besoins spécifiques (personnes à mobilité réduite, mineurs...).

Compétences & Qualités

-Pratique courante de l’anglais (autres langues appréciées).

-Sens des responsabilités et du respect des règles.

-Sens du contact et du service.

-Rigueur, maîtrise de soi et courtoisie.

-Grande disponibilité.

-Une expérience professionnelle dans un métier de service (hôtellerie, restauration, vente) est fortement souhaitée.

Conditions d'exercice

L'agent·e d’escale commercial et relation client travaille dans une compagnie aérienne, ou une entreprise d'assistance en escale ou chez un gestionnaire d'aéroport. Le travail s’effectue dans les aérogares en horaires décalés, y compris les week-ends et les jours fériés. Le port de l’uniforme est de rigueur pour les agent·es d’escale.

Pour se rendre sur l'aéroport avec une activité en horaires décalés, il y a lieu de vérifier l'existence de transports en commun compatibles, ou sinon, disposer d'un moyen de transport personnel. Le permis B et un véhicule sont fortement recommandés.

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 à niveau BAC +4.
Le certificat de spécialisation (ex mention complémentaire) Accueil dans les Transports ou le CQP AEC peuvent préparer au métier.
Le certfificat de spécialisation est un diplôme de l'Education Nationale à Bac +1 . Il est donc nécessaire de posséder le baccalauréat pour suivre cette formation. Pour connaître tous les établissements qui préparent à ce diplôme, consultez le site de l'onisep.

Évolution

L'agent·e d'escale peut évoluer vers des fonctions d'encadrement à l'escale ou vers d'autres métiers selon la mobilité interne.

Accès à l'emploi

Postuler auprès des entreprises d'assistance aéroportuaire et des compagnies aériennes.