

N2201

PERSONNEL D'ESCALE AÉROPORTUAIRE

Autres emplois décrits

- Agent / Agente d'accompagnement aéroportuaire de passagers à mobilité réduite
- Agent / Agente des Services Commerciaux en escale aéroportuaire -ASC-
- Agent / Agente d'escale aéroportuaire
- Superviseur / Superviseuse d'escale aéroportuaire
- Agent / Agente d'Escale Commerciale aéroportuaire -AEC-
- Superviseur / Superviseuse passage aéroportuaire
- Agent / Agente de passage escale 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	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
Protection des personnes et de l'environnement	Contrôler et/ou appréhender une personne
	Contrôler l'embarquement/débarquement des passagers
	Réduire l'empreinte environnementale de son activité

Relation client	Accueillir, orienter, informer une personne Identifier, traiter une demande client Vérifier les modes de paiements et conserver les justificatifs Répondre aux attentes d'un client
Développement commercial	Présenter et valoriser un produit ou un service Assurer un service après-vente Offrir une solution différenciée, adaptée aux besoins client Développer et fidéliser la relation client Améliorer la qualité de service
Conception	Élaborer des processus et des modes opératoires techniques
Production, Fabrication	Appliquer les règles de sécurité dans les pratiques et les tâches Contrôler des bagages ou des objets, dans le respect de la réglementation Réaliser les opérations d'embarquement/débarquement (réservation de bus sur piste, accompagnement des passagers, remise des coupons de vol, ...)
Maintenance, Réparation	Clôturer un vol (fermeture des portes, documents de clôture, ...)
Transport	Conduire au moyen de minibus ou voiture, des passagers sur une piste aéroportuaire
Management	Animer, coordonner une équipe Prévenir et résoudre les conflits
Communication, Multimédia	Communiquer avec le client/prospect en établissant une relation de confiance et en véhiculant une image positive de l'entreprise
Organisation	Contrôler la conformité des données ou des documents Collecter les informations concernant les vols Effectuer les opérations d'ouverture d'enregistrement, d'embarquement Utiliser les outils bureautiques Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE) Appliquer le référentiel qualité de l'entreprise Gérer et désamorcer les conflits
Communication	Travailler en réseau
Savoir-être professionnels	Faire preuve de rigueur et de précision Gérer son stress S'adapter aux changements

Savoirs

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

Contextes de travail

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

Secteurs d'activité

• Logistique et transport