

AGENT D'ESCALE COMMERCIAL ET RELATION CLIENT



>> DÉFINITION DU MÉTIER

L'agent d'escale commercial et relation client assure le **service aux passagers** et aux personnes qui les accompagnent lors des **opérations d'enregistrement, d'embarquement, de correspondance ou d'arrivée** et peut être amené à traiter les difficultés rencontrées lors de ces opérations. Il exerce essentiellement ses activités dans un aéroport (accueil, comptoirs d'enregistrement, salle d'embarquement, espaces correspondance, salon arrivée, service bagages...). Il peut également exercer ses activités dans un service fret.

NB : Ce métier regroupe plusieurs emplois correspondant à différents niveaux de qualification définis dans les conventions collectives

>> EXEMPLES D'APPELLATIONS

Agent de passage, Agent d'escale, Agent d'escale commercial, Agent d'escale passage, Agent d'enregistrement, Agent d'accompagnement, Agent d'accueil et d'information,...

>> PRINCIPALES ACTIVITÉS ¹

• Accueil des clients

- Accueil personnalisé des clients dans les différents lieux d'accueil (salons, arrivée / correspondance, aérogare...)
- Vérification des conditions d'accueil des clients dans l'aérogare
- Prise en charge des clients à particularités (personnes à mobilité réduite, mineurs non accompagnés, VIP...)

1. En fonction de l'organisation de l'entreprise, les professionnels exercent tout ou partie des activités mentionnées et mobilisent les compétences et connaissances afférentes



• **Réalisation des opérations d'enregistrement et/ou d'embarquement**

- Préparation de l'enregistrement et/ou de l'embarquement sur informatique
- Enregistrement des clients et des bagages
- Vérification des documents nécessaires au voyage
- Identification des excédents bagages et opérations d'encaissement
- Clôture de l'enregistrement et/ou de l'embarquement sur informatique

• **Information individuelle et collective des clients et de leurs accompagnants**

- Information générale des clients lors des départs, arrivées et correspondances
- Orientation vers les différents services de l'aérogare
- Information sur les vols, les éventuels problèmes d'exploitation et les consignes à respecter
- Réalisation des annonces sonores liées à l'embarquement et au débarquement
- Accompagnement et assistance aux passagers, accompagnants et clients

• **Accompagnement au déplacement des passagers présentant des besoins spécifiques : personnes handicapées et à mobilité réduite, mineurs non accompagnés...**

- Accompagnement à l'utilisation des outils de la chaîne libre-service (bornes, portiques...)
- Traitement des irrégularités commerciales en phase d'enregistrement (surbooks...)
- Traitement des irrégularités et réclamations lors des arrivées et correspondances (passagers, hébergement, bagages...)
- Suivi de la satisfaction client

• **Promotion des produits et offres de services**

- Valorisation des offres de services et prestations
- Promotion de la chaîne libre-service

• **Vente et encaissement de prestations diverses en aéroport** (titres de transport, accès salon, facturation de vols non assistés...)

• **Communication**

- Transmission d'informations entre les équipes et aux différents intervenants de l'escale
- Collecte et consignation des difficultés rencontrées et des dysfonctionnements

>> PRINCIPAUX SAVOIR-FAIRE

- Accueillir, informer et orienter différents interlocuteurs au sein de l'aéroport
- Identifier les besoins des clients et y répondre de manière adaptée dans le respect des standards de service en vigueur
- Appliquer les procédures d'accueil, d'enregistrement, d'embarquement et de traitement des irrégularités des passagers et de leurs bagages
- Appliquer les procédures et les réglementations en vigueur en matière de sûreté et de sécurité
- Représenter de manière positive l'image de l'entreprise
- Valoriser une offre de services en utilisant une argumentation commerciale ciblée
- Adapter ses interventions et son comportement aux différents interlocuteurs
- Traiter les situations relationnelles délicates en veillant à préserver la qualité de la relation avec les clients
- Relayer les informations appropriées lors des aléas d'exploitation
- Recueillir et transmettre des informations permettant d'assurer la chaîne de services
- Renseigner l'ensemble des documents et formulaires permettant d'assurer la traçabilité des opérations réalisées
- Maîtriser les outils informatiques dédiés
- Communiquer avec différents interlocuteurs en français et en langue étrangère en s'adaptant à des situations et des besoins très variés



>> DOMAINES DE CONNAISSANCES

- Environnement aéroportuaire et chaîne de services dans le transport aérien
- Réglementations applicables aux passagers nationaux et internationaux et aux passagers à particularités
- Réglementations applicables aux opérations de l'escale
- Réglementations applicables aux opérations douanières (fret)
- Opérations techniques et commerciales
 - règles commerciales et qualité de service en vigueur
 - produits et prestations
 - procédures d'accompagnement de personnes à mobilité réduite
 - procédures d'accueil / passage / irrégularités
 - informations pratiques sur l'aéroport et son environnement (accès, transports, lieux d'accueil, points d'intérêts...)
 - outils informatiques
 - outils de la chaîne libre-service
- Techniques de communication et relation clients
- Anglais et autres langues étrangères

CONDITIONS D'ACCÈS AU MÉTIER

- En fonction des entreprises et de la nature des emplois occupés, différents niveaux de maîtrise de l'anglais peuvent être requis. Pratique d'autres langues étrangères appréciée
- Expérience professionnelle de la relation clients appréciée
- Niveau baccalauréat ou baccalauréat recommandé
- Spécificités du métier
- Le métier peut s'exercer dans des zones réglementées et nécessiter des autorisations administratives.
- Il peut également s'exercer dans différents lieux d'accueil des passagers ou dans un service fret.
- Il s'exerce souvent en horaires décalés et y compris en week-ends et jours fériés.
- Le port d'une tenue professionnelle est obligatoire.
- Des formations réglementaires sont dispensées et doivent être préalablement validées pour autoriser l'exercice des différentes activités du métier.

EXEMPLES DE DIPLÔMES EN LIEN AVEC LE MÉTIER²

- Mention complémentaire Accueil dans les transports,
- Baccalauréats Professionnels accueil, hôtellerie, commerce...
- BTS tourisme, hôtellerie, commerce...
- Formations universitaires dans le domaine des langues étrangères

PASSERELLES ET ÉVOLUTIONS POSSIBLES

En fonction des profils et des projets des professionnels, des évolutions sont possibles au sein du métier et des passerelles en direction de différents métiers de l'aérien sont envisageables.

2 . Ces diplômes sont appréciés mais ne sont pas requis pour une entrée dans le métier. Ils sont accessibles par la formation initiale, par la formation continue, ou par Validation des Acquis de l'Expérience.