

Agent d'escale et relation client / Agente d'escale et relation client

Agent d'enregistrement/Agente d'enregistrement, Agent d'escale commercial/Agente d'escale commerciale, Agent d'escale portuaire/Agente d'escale portuaire, Agent de passage/Agente de passage, Agent de service au client/Agente de service au client



Dans le respect des règles de sûreté et de sécurité, l'agente ou l'agent d'escale et relation client assure un service personnalisé lors des opérations d'enregistrement, d'embarquement, de correspondance ou d'arrivée, en accueillant, en informant et en prenant en charge les voyageurs, depuis leur arrivée dans l'aérogare jusqu'à leur départ.

 Statut d'exercice : **salaré**

 Niveau de formation requis : **bac + 1**

DESCRIPTION DU MÉTIER

De l'enregistrement à l'embarquement

Dans un aéroport, derrière le comptoir d'enregistrement ou près des bornes en libre-service, l'agent ou l'agente d'escale relation client accueille les voyageurs. Il ou elle vérifie leurs réservations, leurs pièces d'identité, le nombre et le poids de leurs bagages. Il ou elle assiste ou procède à leur enregistrement, les informe et les dirige vers la zone d'embarquement. Là, il ou elle annonce le vol et la porte d'embarquement, remet les coupons de vol et fait des appels pour les passagers manquants.

Informar les voyageurs

L'agent ou l'agente d'escale et relation client informe les voyageurs sur les correspondances, mais aussi sur les éventuels retards ou annulations de vol. Il ou elle les assiste également en cas de problème (perte des bagages, par exemple) et fait tout son possible pour trouver une solution satisfaisante.

Apporter un accompagnement personnalisé

L'agent ou l'agente facilite le parcours des passagers et des clients en s'adaptant à leurs besoins. Il ou elle porte une attention particulière aux voyageurs qui ont besoin d'un accompagnement particulier : personnes à mobilité réduite, enfants non accompagnés, personnes âgées, VIP...

Vendre des services

Via son ordinateur, l'agent ou l'agente valorise des offres de services et des options, vend et encaisse des

prestations diverses proposées en aéroport (titres de transport, accès salon...).

COMPÉTENCES REQUISES

Calme et écoute

Vacanciers ou clientèle d'affaires pressée, enfants non accompagnés ou personnes en situation de handicap, l'agent ou l'agente d'escale et relation client doit s'adapter à une clientèle diverse. Face à une personne stressée ou mécontente, il faut savoir garder son calme et faire preuve de courtoisie avec le sourire. De la qualité de l'accueil dépendent la satisfaction des clients et l'image qu'ils se font de la compagnie.

Rigueur et dynamisme

Vérifier des pièces d'identité, effectuer une réservation, ou encore faire embarquer les passagers nécessite de l'organisation, de la précision, de la rigueur et du dynamisme. En effet, l'agent ou l'agente doit se conformer à un ensemble de procédures et de délais, afin d'assurer l'ensemble des activités tout en respectant les horaires de vol.

Anglais et logiciels spécialisés

La maîtrise de l'anglais est indispensable, et parler une seconde langue (en fonction des destinations desservies par la compagnie) est un atout. Les nouvelles technologies et les outils informatiques sont au coeur du métier. Une bonne connaissance de certains logiciels (pour l'embarquement/enregistrement des passagers, le suivi de bagages...) est indispensable.

EMPLOI ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

Salaire

Salaire du débutant

A partir de 2000 euros brut par mois, auxquels s'ajoutent des majorations liées aux horaires décalés

Intégrer le marché du travail

L'alternance, voie de recrutement

Les compagnies aériennes ou d'assistance aéroportuaire recrutent des jeunes et proposent souvent des formations en alternance qui permettent d'être rémunéré et de « tester » les réalités du métier.

Mobilité interne

Grâce à des formations en interne, l'agent ou l'agente d'escale et relation client peut évoluer vers d'autres métiers du sol. Par exemple, ceux liés à la piste, au trafic, au fret, à la logistique, ou au personnel navigant.

Évolution vers l'encadrement

Après plusieurs années d'expérience, l'agent ou l'agente d'escale et relation client peut également accéder à des fonctions d'encadrement. Il ou elle supervisera alors une équipe et coordonnera le travail de plusieurs agents. Autre possibilité : postuler dans d'autres domaines du service et de l'accueil, notamment. Les secteurs ferroviaire ou maritime sont également des pistes de reconversion/évolution.

OÙ L'EXERCER

Travail d'équipe

Dans les aéroports, au sein de compagnies aériennes, de gestionnaires d'aéroport ou d'entreprises d'assistance aéroportuaire, l'agent ou l'agente d'escale et relation client travaille en équipe, sous la responsabilité d'un superviseur ou d'une superviseuse, en liaison avec différents services (équipage, douane, bagages, piste...) via l'outil informatique.

Horaires décalés

L'activité aéroportuaire étant continue 24 heures/24, 7 jours/7, les horaires sont variables et le service se fait par roulement. Très disponible, l'agent ou l'agente peut travailler de jour comme de nuit, y compris les week-ends et jours fériés. Le permis B est souhaité, voire exigé, pour se rendre à l'aéroport à des heures parfois non compatibles avec les horaires des transports en commun.

Accès réglementé

Le travail en zone réservée (non accessible aux voyageurs) requiert l'obtention d'un titre d'accès délivré par le préfet, ce qui nécessite un casier judiciaire vierge.

Uniforme et EPI obligatoires

Le port de l'uniforme est obligatoire. Pour accéder aux pistes, le port d'EPI (équipements de protection individuelle) comme les gilets fluorescents, les casques antibruit... est tout aussi indispensable.

LES ÉTUDES

Le niveau minimal de formation est le bac+1. Les formations touristiques, commerciales ou en langues étrangères, de niveau bac + 2, sont très appréciées par les recruteurs, de même qu'une expérience professionnelle dans un métier de service (hôtellerie, vente...).

Bac ou équivalent	Durée standard	En Grand Est
Bac pro métiers de l'accueil	3 ans	Dans 43 établissements
Bac + 1 ou 2	Durée standard	En France
CS (ex MC) accueil dans les transports	1 an	Dans 8 établissements
BTS tourisme	2 ans	Dans 493 établissements
DEUST accueil d'excellence en tourisme (AET)	2 ans	Dans 2 établissements
Bac + 3	Durée standard	En France
BUT techniques de commercialisation parcours business développement et management de la relation client (TC)	3 ans	Dans 136 établissements
BUT techniques de commercialisation parcours marketing digital, e-business et entrepreneuriat (TC)	3 ans	Dans 122 établissements
BUT techniques de commercialisation parcours	3 ans	Dans 70 établissements

Bac + 3	Durée standard	En France
business international : achat et vente (TC)		
BUT techniques de commercialisation parcours marketing et management du point de vente (TC)	3 ans	Dans 70 établissements
BUT techniques de commercialisation parcours stratégie de marque et événementiel (TC)	3 ans	Dans 50 établissements

Sources : Onisep 07.2025 ©stock.adobe.com