

**Autres dénominations :** Agent d'escale commercial et relation client / Agente d'escale commerciale et relation client • Agent d'accompagnement aéroportuaire de passagers à mobilité réduite / Agente d'accompagnement aéroportuaire de passagers à mobilité réduite • Agent d'escale aéroportuaire / Agente d'escale aéroportuaire • Agent d'escale commerciale aéroportuaire AEC / Agente d'escale commerciale aéroportuaire AEC • Agent de passage escale aéroportuaire / Agente de passage escale aéroportuaire • Agent des Services Commerciaux en escale aéroportuaire - ASC / Agente des Services Commerciaux en escale aéroportuaire -ASC

### Présentation du métier

L'agent(e) d'escale 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.

### Conditions d'accès au métier

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 professionnelles

- Accueillir, orienter une personne
- Clôturer un vol (fermeture des portes, documents de clôture, ...)
- Conduire au moyen de minibus ou voiture, des passagers sur une piste aéroportuaire
- Contrôler la conformité des données ou des documents
- Déployer des mesures relatives à des situations particulières (passager absent à l'embarquement, à mobilité réduite, extradé, ...)
- Langue étrangère - Anglais
- Logiciels de réservation
- Logiciels de suivi bagages
- Mettre en œuvre des actions ou mesures correctives ou préventives
- Prévenir et résoudre les conflits
- Réaliser les opérations d'embarquement/débarquement (réservation de bus sur piste, accompagnement des passagers, remise des coupons de vol, ...)
- Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité
- Règles de sûreté aéroportuaire
- Spécificités culturelles de la clientèle
- Utiliser des outils de radiocommunication

### Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Faire preuve de réactivité
- Gérer son stress
- Être à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de rigueur et de précision
- S'adapter aux changements

**Pour en savoir plus sur ce métier,** consulter la [fiche ROME N2201 - Personnel d'escale aéroportuaire](#).