

Autres dénominations : Superviseur d'escale aéroportuaire / Superviseuse d'escale aéroportuaire • Superviseur passage aéroportuaire / Superviseuse passage aéroportuaire

Présentation du métier

Le chef d'escale / La cheffe d'escale assure la direction de l'escale dans le respect des réglementations en vigueur et représente l'entreprise auprès de l'ensemble des tiers. Il ou elle exerce ses activités dans les locaux d'un aéroport.

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
- Animer, coordonner une équipe
- 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 leadership
- Faire preuve de rigueur et de précision
- S'adapter aux changements
- Être à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de réactivité
- Gérer son stress

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