



# Agent / Agente d'escale et relation client

Dans le respect des règles de sécurité, l'agent ou l'agente d'escale et relation client intervient lors des opérations d'enregistrement, d'embarquement, de correspondance ou d'arrivée. Il ou elle accueille les voyageurs, les informe et les prend en charge depuis leur arrivée dans l'aérogare jusqu'à leur départ.

## SOMMAIRE

[Le métier](#)

[Compétences requises](#)

[Où l'exercer ?](#)

[Les études](#)

[Emploi et secteur](#)

[Salaire du débutant](#)

[Pour aller plus loin](#)

Niveau minimum d'accès : **bac + 1**

Salaire débutant : **2000 €**

Statut : **Statut salarié**

**Synonymes :** Agent / agente d'enregistrement, Agent / agente d'escale portuaire, Agent / agente de passage, Agent / agente de service au client, Agent d'escale commercial / agente d'escale commerciale

**Secteur professionnel :** Logistique et transport

**Centres d'intérêt :** J'ai le sens du contact, J'aime communiquer



© AKTO

## Le 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.

### Informers 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.

## 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

---

## Après le bac

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...).

1 an pour le CS (certificat de spécialisation) accueil dans les transports. 2 ans pour le BTS tourisme. 3 ans pour le BUT techniques de commercialisation ou une licence LEA (langues étrangères appliquées).

### bac + 1

→ [CS accueil dans les transports](#)

### bac + 2

→ [BTS tourisme](#)

→ [DEUST accueil d'excellence en tourisme](#)

### bac + 3

→ [BUT techniques de commercialisation parcours business développement et management de la relation client](#)

→ [BUT techniques de commercialisation parcours business international : achat et vente](#)

→ [BUT techniques de commercialisation parcours marketing digital, e-business et entrepreneuriat](#)

→ [BUT techniques de commercialisation parcours marketing et management du point de vente](#)

→ [BUT techniques de commercialisation parcours stratégie de marque et événementiel](#)

→ [Licence mention langues étrangères appliquées](#)

# Emploi et secteur

---

## 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.

## Secteur

**Logistique et transport**

## Salaire du débutant \*

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

\* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

## Pour aller plus loin

### Sur le web

[Site sur le secteur de l'aérien et de l'industrie aéronautique et spatiale \(métiers, formations et ressources\).](#) ↗

[Information sur les métiers qui recrutent et sur l'alternance par l'Opco \(opérateur de compétences\) Akto.](#) ↗

[Informations sur les métiers et les formations dans le secteur aérien l'Opco \(opérateur de compétences\) Akto.](#) ↗

## Librairie

PARCOURS

**Tourisme**

Paru le 26/05/2023



Broché • 12,00 € ↗

PDF • 8,00 € ↗

## Centres d'intérêt

[J'ai le sens du contact →](#)

[J'aime communiquer →](#)

## Autres métiers à découvrir

**Commercial transport**

**Pilote de drone**

**Ingénieur d'exploitation dans l'aérien**

**Chauffeur accompagnateur de  
personnes à mobilité réduite**

**Pilote de port**