

Fiche métier Agent(e) d'accueil (1/3)

Description et conditions

► Description du poste

- L'agent ou agente d'accueil est en charge d'accueillir, renseigner et orienter des personnes à l'espace de réception que ce soit au sein d'un aéroport, d'une entreprise, dans une gare...

► Autres appellations

- Steward/hôtesse au sol
- Agent(e) d'information
- Chargé(e) d'accueil
- Employé(e) d'accueil

► Conditions d'exercice sur le territoire

► Type de structures

- Entreprises d'assistance aéroportuaire
- Intérim
- Grandes entreprises de service

► Conditions de travail

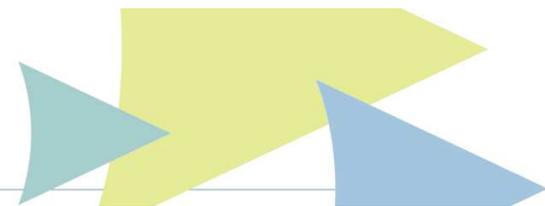
- En fonction du secteur dans lequel le métier est exercé

► Statut

- Intérimaires,
- CDD puis CDI

Fiche métier Agent(e) d'accueil (2/3)

Activités et compétences



Savoir-faire génériques

- Accueille les personnes et les informe (accueil de client, des colis...)
- Répond aux appels téléphonique du standard

Compétences génériques

- Savoir :
 - ✓ Anglais courant
 - ✓ Utilisation des outils informatiques
- Savoir être :
 - ✓ Sens du contact client
 - ✓ Gestion du stress
 - ✓ Adaptabilité
 - ✓ Présentation

Savoir-faire spécifiques

- Des profils souvent liés à l'aéroport :
- Accueille les personnes et les informe sur les conditions d'enregistrement, d'embarquement/débarquement et de vol
 - Fluidifie le trafic des voyageurs dans l'aéroport à proximité des comptoir d'enregistrements ou à l'entrée des zones d'inspection filtrage
 - Actualise les informations à transmettre aux voyageurs
- Sait s'adapter à une clientèle internationale du Sud de l'Europe dû au nombre important de vols vers ces destinations

Compétences spécifiques

- Des profils souvent liés à l'aéroport :
- Savoir :
 - ✓ Espagnol, portugais et/ou arabe pratique apprécié
 - ✓ Connaissance des règles de sécurité aéroportuaire

Fiche métier Agent(e) d'accueil (3/3)

Profils et difficultés

▶ Profils recherché

▶ Niveau "théorique"

- ▶ Certificat de qualification professionnel Chargé(e) d'accueil
- ▶ Titre professionnel Accompagnateur de Tourisme

- ▶ Profil recherché sur le territoire : la porte d'entrée vers ce poste est avant tout l'anglais, puis la motivation et la présentation / sens du client

▶ Difficultés :

- ▶ Nécessité d'obtenir un Titre de Circulation Aéroportuaire délivré par les autorités administratives après enquête de moralité (casier judiciaire vierge) pouvant constituer un frein pour les emplois sur l'aéroport ;
- ▶ Difficulté à recruter des personnes ayant un suffisamment bon niveau d'anglais.



▶ Un métier en développement sur l'aéroport → métier d'arrivée

Passerelle Agent(e) d'escale vers Agent(e) d'accueil

Proximité de compétences



	Agent d'escale	Compétences communes	Agent d'accueil
Savoir		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anglais courant (+ autre langue éventuelle) ▶ Règles de sécurité et de sûreté aéroportuaire ▶ Outils informatiques (bornes d'enregistrement, etc.) ▶ Techniques de communication ▶ Réglementation du transport de matière et produits dangereux ▶ Terminologie aéronautique 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Réponses au téléphone et orientation des personnes (pour les postes en entreprises, hors aéroport)
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gestion de conflit 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Logiciels d'enregistrement ▶ Accueil des passagers ▶ Adaptabilité à la clientèle 	
Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Patience ▶ Ponctualité / adaptation aux horaires décalés ▶ Gestion des conflits 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Adaptabilité ▶ Présentation ▶ Gestion du stress ▶ Sens du contact client 	

Passerelle Agent(e) d'escale vers Agent(e) d'accueil

Analyse

▶ Pas de formation nécessaire

▶ Freins et leviers

- ▶ Profils et activités très similaires
- ▶ Conditions de travail très similaires
- ▶ Leviers :
 - ▶ Compétences quasiment identiques
 - ▶ Toutes les activités de l'agent(e) d'accueil ont déjà été réalisées par l'agent(e) d'escale
 - ▶ Pour les postes d'accueil hors aéroport, des horaires de travail en semaine exclusivement
- ▶ Freins :
 - ▶ Peut être vécu comme un déclassement
 - ▶ Une partie des postes ne seront pas dans l'accueil à l'aéroport
→ nécessité de valider l'appétence à changer d'environnement de travail

▶ Bilan

- ▶ Pour une partie du développement, avantage des métiers à être exercés au sein du même secteur d'activité et sur le site de l'aéroport ;
- ▶ Pour une autre partie, des postes en accueil d'entreprises (en développement avec l'implantation d'activités tertiaires) qui nécessitent de changer de lieu et d'environnement de travail (mais des horaires plus réguliers)
- ▶ Aucune formation nécessaire pour cette passerelle
- ▶ Inconvénient de représenter éventuellement un déclassement pour les agent(e)s d'escale

