

**Langues**

**Qualités**

**Compétences**

**Contact**

**Expériences Professionnelles**

**A propos de moi**

**Agent d'escale confirmé**

Julien **AGENT**

Agent d'escale chevronné avec 15 ans d'expérience dans l'industrie aéronautique, ayant démontré une excellente maîtrise de la gestion des opérations au sol, de la satisfaction des clients, ainsi que du respect des normes de sécurité. Reconnu pour mon sens aigu du détail, ma polyvalence et mes solides compétences en communication.

+336 01 02 03 04

votre.nom.prenom@gnail.com

Marseille, France

linkedin.com/votre-profil

**Superviseur d'agent d'escale - Aéroport d'Orly, France (2013 - 2023)**

* Supervisé une équipe de 20 agents d'escale, en veillant à la coordination et à l'efficacité de leur travail.
* Mis en place des procédures opérationnelles pour améliorer la satisfaction de la clientèle et l'efficacité des opérations au sol.
* Assuré le respect des normes de sécurité et des réglementations de l'aviation civile lors de toutes les opérations d'embarquement et de débarquement.
* Résolu avec succès des situations complexes, comme des annulations de vols de dernière minute, des changements de porte d'embarquement inattendus et des perturbations dues à des conditions météorologiques extrêmes.
* Participé activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de formations continues pour les agents d'escale.
* Travaillé en étroite collaboration avec d'autres départements, notamment les services de bagages, de sécurité et de contrôle du trafic aérien, pour garantir une coordination fluide et efficace.
* Utilisé les retours des clients pour élaborer des stratégies d'amélioration de l'expérience des passagers.

**Agent d'escale - Aéroport de Roissy Charles de Gaulle, France (2018 - 2023)**

* Assuré l'enregistrement et l'embarquement des passagers avec précision, en vérifiant les passeports, les visas et les billets d'avion.
* Contribué à résoudre les problèmes des passagers concernant les vols retardés, annulés ou surbookés, tout en veillant à leur satisfaction et à leur confort.
* Facilité le processus de transit pour les passagers ayant des correspondances, en leur fournissant des informations précises sur leurs vols et leurs portes d'embarquement.
* Coordonné avec le personnel au sol pour garantir le bon déroulement de l'embarquement et du débarquement des bagages.
* Travaillé en étroite collaboration avec les services de douane et de sécurité pour veiller à la conformité de l'ensemble des procédures.
* Participé à la formation des nouveaux employés, en les familiarisant avec les systèmes de réservation et les procédures opérationnelles.
* Français : Langue maternelle
* Anglais : C1 (Maîtrise opérationnelle professionnelle)
* Espagnol : B2 (Niveau indépendant - Avancé)
* Gestion des opérations au sol
* Service à la clientèle exceptionnel
* Connaissance des règlementations aéronautiques
* Gestion des situations d'urgence
* Maîtrise des logiciels de réservation de billets et de gestion des vols
* Excellent communicant
* Sens aigu du détail
* Capacité à travailler sous pression
* Solides compétences en résolution de problèmes
* Grande capacité d'adaptation

**Formation**

* BTS Tourisme, Lycée Voltaire, Paris, 2005 - 2007