Offre d'emploi

La Société Publique Locale Aéroportuaire Régionale

Recrute pour l'aéroport de Tarbes-Lourdes

Coordinateur Passage Aéroportuaire (H/F)

La Société Publique Locale Aéroportuaire Régionale en charge de l'exploitation des aéroports de Carcassonne, Perpignan et Tarbes Lourdes Pyrénées recrute 1 coordinateur passage aéroportuaire (H/F).
Ce poste est basé sur l'aéroport de Tarbes-Lourdes.

Missions :

Le Coordinateur Passage Aéroportuaire (H/F), assure la coordination des opérations du service Passage, le respect des procédures réglementaires et compagnies, ainsi qu'un accueil client de qualité. À ce titre, il encadre et fédère les équipes, fait preuve de leadership et contribue activement au bon fonctionnement opérationnel du service.

Contenu général du poste :

Missions principales :

- Gérer les relations avec la clientèle
- Mettre à disposition des informations destinées aux passagers, dans les meilleurs délais,
- Constituer la synthèse des données de vol,
- Accueillir, informer et orienter les clients, réceptionner et orienter les appels téléphoniques,
- Préparer le vol à l'enregistrement,
- Gestion de l'enregistrement des passagers et des bagages
- Gestion de la fin de vol
- Contrôler des visas, passeport, rapprochement documentaire,
- Appliquer des consignes d'enregistrement passagers et bagages,
- Réaliser des annonces sonores : annonce du vol, de la zone et de la porte d'embarquement, recherche des passagers manquants
- Gestion des PMR
- Encaisser les excédents bagages
- Prise en charge et traitement des réclamations clients en temps réel,
- Coordonner les opérations en lien avec les autres services,
- Transmettre les consignes à l'équipe de relève,
- Assurer le bon fonctionnement du service,
- Veiller à l'application des normes et procédures de sûreté et de sécurité,
- Gestion des mails et suivi des dossiers en cours,
- Gestion du téléaffichage
- Assumer un rôle pédagogique permanent auprès des collaborateurs du service,
- Encadrer le personnel intérimaire, CDD, CPRO,
- Rédiger les BRIEFINGS/DEBRIEFINGS journalier,
- Être acteur du respect de l'ensemble des règles de sécurité du travail et faire de la sécurité une priorité,
- Veiller au port des EPI

- Contribuer à la démarche environnementale dans le cadre de la certification ISO 14001 et ISO 50001.

Activités secondaires :

- Participer à la formation du personnel récemment embauché,
- Veiller de façon permanente à la qualité des services offerts à nos clients : développer des actions concrètes pour l'amélioration des prestations proposées à notre clientèle,
- Mettre à jour les GOM compagnies et suivi des feuilles de route s'y afférant,
- Être force de proposition sur les aménagements liés à l'évolution du service,

Profil :

- Expérience professionnelle minimum de 5 ans sur un poste similaire ou équivalent
- Leadership avéré ou capacité à en faire preuve
- Maîtrise de l'anglais (écrit exigé) ; la connaissance de l'italien serait un atout
- Bonne maîtrise des outils informatiques (Pack Office)
- Excellente présentation et sens du professionnalisme
- Rigueur, organisation et sens des priorités
- Attitude positive, organisation et sens des priorités
- Capacité d'initiative et sens du service client
- Esprit d'équipe et sens de l'équité
- Adaptabilité et diplomatie
- Discrétion et respect de la confidentialité
- Permis B exigé

À propos du poste :

CDI Temps plein Annualisé.
Filière Exploitation grille CCNTA, Catégorie Agent de maîtrise, Coefficient 235
Horaires décalés, Week-ends et jours fériés.

Pour candidater : Adresser CV + Lettre de motivation par mail à l'adresse :
https://www.tlp.aeroport.fr/page/formulaires-offre-emploi