N2101
PERSONNEL NAVIGANT COMMERCIAL (PNC)

Autres emplois décrits

- Chef / Cheffe de cabine navigant aérien
- Chef / Cheffe du personnel navigant commercial
- Membre d'équipage de cabine
- Steward / Hôtesse de l'air
- Steward / Hôtesse navigant aérien

Définition

Doté d'un excellent relationnel, démontrant une bonne capacité d'écoute, de maîtrise de soi, d'adaptabilité et d'un très bon esprit d'équipe, le PNC joue un rôle essentiel dans la sécurité et le confort des passagers à bord des avions.

- Assure une mission de sécurité, de sûreté, et de secourisme car il veille au respect de ces règles en cabine à bord de l'avion et applique les procédures associées en cas de nécessité ;
- Assure une mission commerciale car il doit être attentif au confort des passagers en garantissant la qualité du service qui leur est rendu.

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec le Bac à toute personne ayant 18 ans révolus.
Les conditions pour exercer le métier sont les suivantes :
- Être titulaire d'un CCA valide.
- Être en possession d'un certificat d'aptitude physique et mentale
- Être en possession d'une habilitation d'accès aux zones réglementées. Cette dernière habilitation est demandée par l'employeur et délivrée par la Préfecture, après enquête par les autorités compétentes.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, est requise.

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Accompagner les passagers et répondre à leurs demandes
- Evaluer régulièrement les besoins et attentes des passagers
- Offrir une solution différenciée, adaptée aux besoins client

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Gérer les imprévus, aléas et les changements de dernière minute
- Appliquer le référentiel qualité de l'entreprise
- Respecter les procédures et politique établies par la compagnie représentée
- Prendre en compte des informations fournies au sol ou par d'autres services, dans l'intérêt du service au passager
- Parler une ou plusieurs langues étrangères
- Faire preuve de sens commercial et d'aisance relationnelle
- S'intégrer dans l'équipe et faire preuve de coopération
- Assurer la communication avec les équipes au sol
- Communiquer efficacement avec les clients pour comprendre leurs besoins

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Assurer le transport de passagers dans le respect des normes et procédures en vigueur

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Assurer le calme et la sécurité à bord

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Aider le client à s'installer et lui expliquer les règles de sécurité
- Répondre aux demandes d'information
- Préparer, servir et débarrasser les plateaux-repas
- Garantir la satisfaction du client
- Présenter une offre commerciale à un client
- Développer et fidéliser la relation client
- Proposer et vendre des produits détaxés à bord
- Recueillir l'avis et les remarques d'un client

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Informer les passagers des procédures de sécurité à bord
- Gérer le stress et prendre des décisions rapides en situation d'urgence
- Appliquer des techniques de gestion du stress
- Gérer les situations d'urgence et appliquer les procédures adéquates
- Assurer la confidentialité et la discrétion concernant les passagers
- Respecter les normes d'hygiène et de sécurité
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire
- Appliquer les recommandations sanitaires en vigueur
- Utiliser des équipements de sécurité en cas d'urgence
- Assurer une présentation soignée
- Gérer les pauses réglementaires pour prévenir la fatigue
- Savoir alerter en cas de problème ou d'urgence
- Garder son sang-froid dans une gestion de crise
- Faire preuve de patience et garder son sang-froid
- Faire respecter les normes de sécurité aux passagers, au regard des normes et procédures en vigueur
- S'adapter au changement
- Prendre en compte les informations communiquées lors du briefing
- Faire preuve d'agilité dans son action selon les contextes
- Savoir solliciter conseils ou aide de façon opportune
- Utiliser l'anglais dans un contexte professionnel
- S'adapter à son interlocuteur
- Communiquer efficacement avec les passagers et/ou leur accompagnateur
- Gérer les interactions avec les passagers de manière professionnelle
- S'exprimer avec politesse et courtoisie
- Prendre la parole en public
- Ecouter activement les besoins et préoccupations des individus
- Adopter un discours positif
- Communiquer efficacement avec l'équipe pour assurer la cohérence du travail
- Transmettre des informations afin d'aider à la prise de décision
- Etre capable de se remettre en question
- Encourager une communication efficace au sein de l'équipe
- Effectuer une transmission d'information à son responsable
- Transmettre et échanger les informations de vol avec le personnel de bord et le personnel technique au sol
- Rendre compte de son action, de risques ou d'anomalies au responsable
- Porter sa carte professionnelle de façon apparente
- S'exprimer avec un vocabulaire adapté et professionnel
- Savoir se montrer disponible
- Savoir apporter du soutien à un collègue ou à l'équipe
- Adopter un comportement conforme aux standards de la compagnie
- Réaliser des annonces fluides aux passagers
- Promouvoir des pratiques écologiques auprès des passagers comme le tri des déchets

Transition écologique

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Management, Social, Soin

- Soutenir les personnes accompagnées dans la gestion de leur stress et anxiété
- Gérer les situations d'urgence et fournir les premiers secours si nécessaire
- Assister les personnes lors de l'embarquement et du débarquement
- Organiser les opérations de préparation des vols
- Assurer une présence bienveillante et rassurante

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Exécuter des ordres en situation de stress
- Anticiper la conduite à tenir dans les situations anormales et les situations d'urgence
- Assurer la sécurité des passagers lors de l'embarquement et du débarquement
- Assurer la sécurité et le confort des passagers durant le transport
- Mettre en œuvre les opérations de vol

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Effectuer les démonstrations de sécurité avant le décollage
- Appliquer les normes de sécurité aériennes à bord des aéronefs
- Utiliser les équipements de sécurité embarqués
- Surveiller le comportement des passagers pour prévenir les incidents
- Mettre en œuvre les procédures de contrôle pré-vol
- Surveiller la cabine et les toilettes
- S'assurer du bon fonctionnement du matériel
- Participer à la préparation du rapport de vol et à la communication avec le personnel au sol et les pilotes

Savoir-être professionnels

- Avoir l'esprit d'équipe
- Avoir le sens du service
- Faire preuve de rigueur et de précision

Savoirs

Domaines d'expertise

- Capacité à travailler en équipe
- Consignes lors de l'accompagnement dans la cabine et la prise de congés
- Contextes multiculturels
- Typologies de clientèle

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Techniques professionnelles

- Adaptabilité et flexibilité
- Méthodes de service en avion en vol
- Premiers secours

Normes et procédés

- Procédures d'urgence et de sécurité en transport public

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
- En altitude
- En contact avec du public
- En zone aéroportuaire
- Port de tenue professionnelle ou d'uniforme
- Port d'équipement de protection individuelle (EPI) : gants, chaussures, casque, protections auditives
- En milieu exigu ou confiné

Horaires et durée du travail

- Travail en horaires décalés
- Travail les week-ends et jours fériés
- Travail selon un rythme irrégulier et des pics d'activité
- Horaires annuels
- Travail de nuit
- Travail en astreinte

Lieux et déplacements

- Zone internationale
- Zone nationale

Secteurs d'activité

- Logistique et transport

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail