

Annonce d'emploi

Poste : **Duty Officer**

Lieu : **Nouakchott**

Type de contrat : **CDI**

Description du poste :

Dans le cadre du développement de ses activités au sein de l'aéroport de Nouakchott, Royal Air Maroc recrute un Duty Officer.

Vous serez en charge de la gestion opérationnelle de l'escale, l'assistance clientèle, la ponctualité ainsi que la sécurité de l'ensemble des opérations Royal Air Maroc.

Missions principales :

- Superviser les services fournis aux clients Royal Air Maroc à toutes les étapes du parcours passagers et veiller à leur conformité avec les standards qualité de la compagnie.
- Superviser les organismes d'assistance et contrôler la bonne exécution des prestations.
- Coordonner la prise en charge des passagers en cas d'irrégularités (transport, hébergement, restauration, etc.).
- Représenter Royal Air Maroc auprès des autorités locales et des différents partenaires de l'escale.
- Assurer la coordination avec le Centre de Contrôle des Opérations (CCO) et les autres entités opérationnelles (hotline, hub, etc.).
- Assurer le reporting de l'activité de l'escale et remonter les réclamations clients pour traitement avec les entités concernées.
- Contribuer au renforcement et à la promotion de l'image de marque de Royal Air Maroc.

Profil recherché :

- Formation Bac+2 ou plus en management, opérations, tourisme ou toute autre spécialité en lien avec le transport aérien.
- Expérience minimum de 5 ans dans une compagnie aérienne ou un handling agent en tant que Duty Officer, Superviseur ou Coordinateur d'Escale.
- Maîtrise des processus de contrôle, des opérations handling ainsi que de la réglementation relative aux marchandises dangereuses.
- Vous êtes agile, dynamique, orienté(e) terrain et doté(e) d'une grande capacité d'apprentissage.
- La maîtrise du français et de l'anglais, à l'oral comme à l'écrit, est obligatoire pour occuper ce poste.