

OFFRE D'EMPLOI – INTERNE ET EXTERNE

Référence : 0105/CH/OD/02/2026

Titre du poste : Agent de billetterie et réservation (9)

Département : Commercial

Lieu : Kinshasa

Type de contrat : Contrat à durée Déterminée (CDD), assorti d'une période d'essai de 6 mois

Date de prise de fonction souhaitée : Le 01 mars 2026

À propos de nous

AIR Congo S.A. est une compagnie aérienne dynamique et en pleine croissance, engagée à offrir un environnement de travail inclusif, stimulant et respectueux. Active dans le secteur du transport aérien depuis décembre 2024, notre ambition est de devenir un acteur majeur en République Démocratique du Congo et au-delà.

Dès sa création, AIR Congo s'est fixé pour objectif non seulement de fournir des services de transport aérien fiables, mais aussi de contribuer au développement des compétences locales en créant des opportunités d'emploi pour les jeunes Congolais, dans les métiers techniques, opérationnels et managériaux.

Objet de l'offre et Missions du poste

L'agent du guichet est un représentant de première ligne d'Air Congo, responsable de fournir des services de billetterie efficaces, précis et professionnels aux passagers. Ce rôle gère la vente des billets d'avion, la gestion des réservations, les transactions financières et veille au strict respect des règles, politiques et réglementations du secteur des tarifs aériens. L'agent du guichet joue un rôle essentiel dans la satisfaction des passagers, la protection des revenus et l'expérience client globale.

Responsabilités clés

Billetterie et réservations

Traiter les ventes de billets d'avion, y compris les nouvelles réservations, les reréservations, les échanges et les annulations, de manière précise et efficace.

Appliquez correctement les règles tarifaires, promotions, réductions et accords d'entreprise d'Air Congo.



Gérer les réservations via les Global Distribution Systems (GDS), les plateformes en ligne et les clients sans rendez-vous.

Vérifier l'éligibilité des passagers, la documentation et la validité des billets conformément à l'IATA et aux normes des compagnies aériennes.

Réservations de groupes de soutien, demandes de tarifs spéciaux et réservations de comptes d'entreprise selon les besoins.

Traitement des paiements et protection des revenus

Acceptez et traitez les paiements en toute sécurité en espèces, carte de crédit, bonnes et autres méthodes approuvées.

Tenir des registres financiers précis et rapprocher les rapports de ventes quotidiens avec les transactions de trésorerie et système.

Identifier et signaler immédiatement les incohérences, irrégularités ou fraudes potentielles au chef d'équipe.

Assurez-vous que tous les processus de billetterie et de paiement sont conformes aux politiques financières et aux normes d'audit des compagnies aériennes.

Service client et assistance aux passagers.

Fournir des informations précises sur les vols, les horaires, les tarifs, les politiques et les promotions.

Traitez les demandes des passagers de manière professionnelle, en garantissant clarté et précision.

Résoudre les problèmes ou plaintes courantes des passagers et faire remonter les dossiers complexes au chef d'équipe.

Assister les passagers ayant des besoins spécifiques, y compris les voyages en groupe, les enfants, les seniors et les passagers VIP.

Coordination opérationnelle

Collaborer avec les équipes des opérations aéroportuaires, de la gestion au sol et des bagages pour garantir un flux fluide des passagers.

Communiquez rapidement les retards, annulations et changements de vol aux passagers

Soutenez la mise en œuvre de campagnes aériennes, de promotions et d'initiatives marketing au guichet.

Conformité et assurance qualité

Suivez en permanence les procédures des compagnies aériennes, les réglementations IATA et les politiques aéroportuaires.



Tenir des registres précis des transactions, des plaintes et des registres de service.
Veillez à une présentation professionnelle de l'environnement du guichet et au respect des normes de la marque.
Participer aux audits internes, inspections et contrôles qualité selon les besoins.

Amélioration continue et formation

Participer à des programmes de formation sur la billetterie, le service client et les mises à jour du système.
Restez informé des règles tarifaires, des procédures de billetterie et des promotions aériennes.
Fournir des retours aux superviseurs sur les défis opérationnels, les améliorations des processus et les informations clients.

Qualifications et expérience

Diplôme d'études secondaires requis ; Licence en commerce, tourisme ou domaine connexe préféré.
1 à 3 ans d'expérience dans la billetterie d'avion, les opérations d'agence de voyages ou les systèmes de réservation basés sur GDS.
Maîtrise des systèmes de réservation aérienne (Amadeus, Sabre, Galileo ou équivalent).
Connaissance des règles de tarif aérien, des politiques de billetterie et des structures promotionnelles.
La familiarité avec les opérations aéroportuaires et la réglementation de l'aviation civile est un avantage.

Compétences et compétences

Compétences techniques

Expertise en billetterie et systèmes de réservation d'avions.
Une solide compréhension des règles tarifaires, des processus de réservation et de la conformité à la billetterie.
Compétences de base en comptabilité et rapprochement financier.
Compétence avec MS Office et outils de reporting.

Compétences en service client

Excellentes compétences en communication orale et écrite.
Capacité à gérer calmement et professionnellement les passagers difficiles ou insatisfaits.
Grande attention aux détails et précision dans les interactions avec les passagers.



Attributs personnels

Professionnalisme, courtoisie et accessibilité.

Solides compétences organisationnelles et capacité à faire plusieurs choses à la fois.

Capacité à travailler sous pression dans un environnement rapide et à fort volume.

Flexibilité pour travailler en horaires, week-ends et jours fériés.

Indicateurs clés de performance (KPI)

Précision des transactions de billetterie et respect des règles tarifaires.

Rapprochement quotidien des ventes et précision des rapports financiers.

Satisfaction des passagers et scores de retour.

Résolution rapide des plaintes et problèmes des passagers.

Conformité aux procédures opérationnelles et financières.

Comment postuler

Les candidatures sont ouvertes en interne et en externe.

Veuillez envoyer :

- Votre CV,
- Une lettre de motivation,
- La copie de la carte de demandeur d'emploi délivrée par l'ONEM (pour les chômeurs), à l'adresse suivante : recrutement@air-congo.com (À l'attention de la Manager Capital Humain, en mentionnant la référence de la présente offre comme objet du mail).

Date limite de dépôt des candidatures : Poste à pourvoir immédiatement.

Pourquoi nous rejoindre

- Une équipe collaborative et bienveillante.
- Des opportunités concrètes de développement professionnel et de progression de carrière.
- Un environnement propice à l'innovation et à l'excellence commerciale.
- La fierté de contribuer à la croissance d'une compagnie aérienne nationale ambitieuse.

Kinshasa, le 12 février 2026.


Pour le Capital Humain.