

Agent litiges bagages (H/F)

69124 COLOMBIER SAUGNIEU [Accéder à l'annonce en ligne](#)

 Contrat de travail temporaire

 Temps plein

 Dès que possible

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 Durée : 3 mois

L'entreprise

Notre client, acteur spécialisé dans les services auxiliaires des transports aériens, s'associe à notre réseau composé de 600 agences, 3 écoles de formation et 3 cabinets de recrutement, comptant 3550 collaborateurs, pour accompagner ses besoins en recrutement via notre agence Actual Experts Lyon Aéroportuaire.

Le poste

Rejoignez nos équipes en tant qu'Agent de litige bagages (h/f) à Colombier Saugnieu (69124) ! Dans le cadre d'un contrat de 3 mois, vous jouerez un rôle clé dans l'expérience passager.

Vos missions principales sont :

- **l'Accueil passagers** : Prise en charge avec empathie en cas de perte, vol ou casse.
- la Saisie administrative : **Enregistrement de l'incident sur logiciel** (WorldTracer...) et **remise du récépissé** (PIR).
- la Localisation : **Traçage du bagage à l'international** via le logiciel.
- l'Information : **Suivi et mise à jour réguliers auprès du passager** jusqu'à la résolution.
- **la Gestion des dégâts** : Constat physique, procédure de remplacement, réparation ou remboursement.
- la Livraison : **Organisation et suivi de la livraison du bagage** retrouvé au client.

Conditions du poste :

Poste à pourvoir à partir de septembre 2026.

Horaires du poste : horaires variables, du lundi au dimanche (35 heures par semaine).

Salaire : à partir de 12,31€/H

Avantages Actual :

- CET à 12%
- AIDES FASTT
- PARRAINAGES 70€
- PROGRAMME FIDÉLITÉ
- APPLI MyACTUAL

Le profil recherché

Profil recherché :

- Relation client : Sens du service, écoute, diplomatie et maîtrise du soi face aux réclamations.
- Savoir être : Dynamique, réactif, rigoureux, aimer le travail en équipe.
- Compétences techniques Informatique : Aisance sur les outils de gestion
- Langues : Anglais maîtrisé (un atout majeur pour la clientèle internationale).
- Formations aéroportuaires sont un plus
- Expériences valorisées : Première expérience en secteur aéroportuaire ou en gestion de litiges.