



Internationaltrade.be

Check-in agent

De check-in agent is de schakel die reizigers vlot en veilig op weg helpt.

De luchtvaartsector speelt een cruciale rol in internationale handel en mobiliteit. Dagelijks reizen miljoenen passagiers via luchthavens naar bestemmingen overal ter wereld. Achter elke vlucht staat een uitgebreid team dat alles veilig, efficiënt en volgens planning laat verlopen.

De check-in agent speelt een sleutelrol in de luchthavenwerking. Als eerste aanspreekpunt voor reizigers zorg je ervoor dat alles vlot verloopt, van het controleren van reisdocumenten en bagage tot het begeleiden van passagiers richting gate. Dankzij jouw klantgerichte aanpak en oog voor detail kunnen vluchten veilig en efficiënt vertrekken. Geen dag is hetzelfde, want elke vlucht brengt nieuwe mensen, vragen en uitdagingen met zich mee.

1. Wat doet een check-in agent?

Een check-in agent begeleidt passagiers tijdens het inchecken en boarden op de luchthaven. Je zorgt ervoor dat reizigers correct, veilig en op tijd kunnen vertrekken. Je werkt voor een grondafhandelaar en vertegenwoordigt de luchtvaartmaatschappij op de luchthaven.

De functie combineert klantencontact, administratie en operationele taken in een internationale en dynamische werkomgeving.

Het takenpakket van een check-in agent omvat:

- **de check-in balie en gate openen:** je bereidt de vlucht voor en verzamelt alle relevante vluchtinformatie, zoals vertragingen of wijzigingen.
- **passagiers verwelkomen en informeren:** je ontvangt reizigers vriendelijk en informeert hen over procedures, veiligheidsvoorschriften en vertrektijden.
- **reisdocumenten controleren:** je controleert identiteitskaarten, paspoorten, visa en andere documenten volgens de internationaal geldende regelgeving.
- **passagiers registreren:** je checkt reizigers correct in het computersysteem in en verstrekt instapkaarten.
- **bagage verwerken:** je checkt bagage in, brengt labels aan en handelt afwijkingen zoals overgewicht correct af.
- **ondersteuning bieden bij digitaal inchecken:** je helpt passagiers verder aan selfservicekiosken of bij problemen met online inchecken.
- **boarding begeleiden:** je vangt reizigers op aan de gate en ziet erop toe dat iedereen tijdig en volgens de richtlijnen aan boord gaat.

- **onregelmatigheden opvolgen**: je communiceert duidelijk over vertragingen, vluchtwijzigingen of andere problemen en zoekt mee naar oplossingen.
- **administratieve opvolging verzorgen**: je verwerkt vluchtgegevens en zorgt voor een correcte afhandeling.

De functie van check-in agent biedt veel afwisseling. Je staat voortdurend in contact met reizigers, schakelt snel tussen verschillende situaties en maakt deel uit van de dynamische wereld van de luchthaven.

2. Welke specialisaties zijn er mogelijk?

Binnen de functie van check-in agent kun je je specialiseren, afhankelijk van de luchtvaartmaatschappij, het type vlucht of de passagiersgroep waarmee je werkt.

- **specialisatie per luchtvaartmaatschappij**: je specialiseert je in één of meerdere airlines en leert hun procedures, systemen en bestemmingen grondig kennen.
- **check-in of gatewerking**: je focust op het inchecken van passagiers aan de balie of op het begeleiden van het boardingproces aan de gate.
- **korte- en langeafstandsvluchten**: bij internationale langeafstandsvluchten krijg je vaker te maken met uitgebreidere documentcontroles en procedures.
- **begeleiding van zorgbehoevende passagiers**: je ondersteunt reizigers die extra hulp nodig hebben, zoals alleenreizende minderjarigen of personen met beperkte mobiliteit.
- **premium passenger services**: je begeleidt business- en firstclasspassagiers met extra aandacht voor service en comfort.

3. Welke vaardigheden heb je nodig als check-in agent?

Een check-in agent werkt nauwkeurig en klantgericht in een omgeving waar flexibiliteit en stressbestendigheid essentieel zijn.

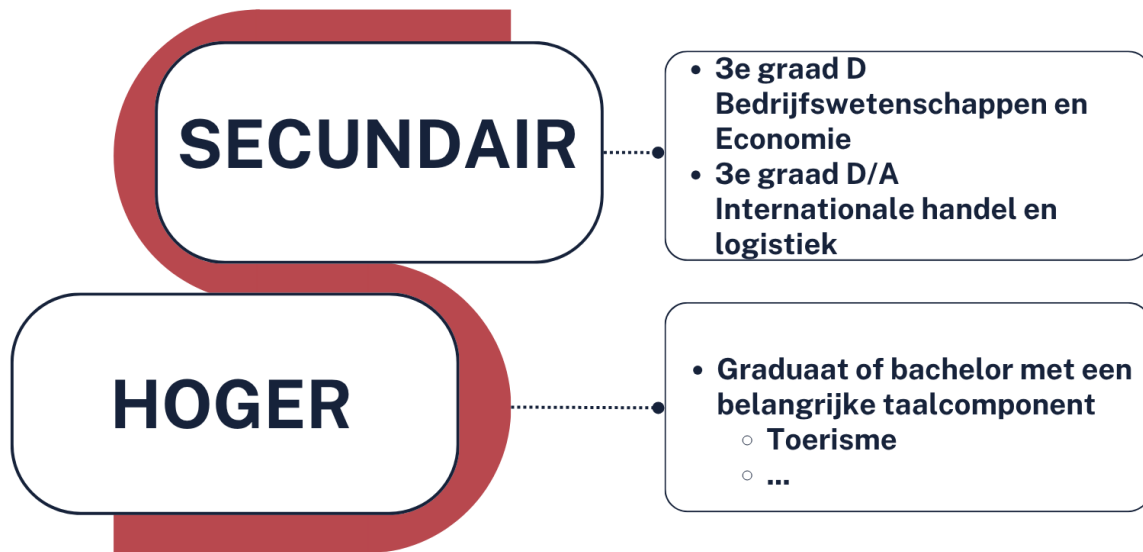
Belangrijke competenties zijn:

- **communicatieve vaardigheden**: je communiceert vlot in het Nederlands, Frans en Engels. Extra talen zijn een pluspunt.
- **klantgerichtheid**: je gaat professioneel en vriendelijk om met uiteenlopende types passagiers.
- **stressbestendigheid**: je blijft rustig tijdens drukke momenten, vertragingen en onverwachte situaties.
- **verantwoordelijkheidsgevoel**: je volgt procedures correct op en werkt nauwkeurig.
- **flexibiliteit**: je werkt in wisselende shifts, weekends en op feestdagen.
- **zelfstandigheid**: je neemt snel beslissingen en handelt efficiënt.
- **digitale vaardigheden**: je werkt vlot met check-in systemen en andere IT-toepassingen.
- **leervermogen**: je maakt je snel nieuwe procedures, bestemmingen en veiligheidsregels eigen.

4. Hoe word je check-in agent?

Voor de functie van check-in agent bestaat geen specifieke opleiding, maar een diploma secundair onderwijs vormt meestal de basis. Opleidingen in internationale handel en logistiek, toerisme of talen kunnen een voordeel zijn.

Ook een graduaats- of bacheloropleiding met een sterke talencomponent biedt een goede voorbereiding, zeker als je wilt doorgroeien binnen de sector.



Daarnaast bestaan praktijkgerichte opleidingen die voorbereiden op de job, bijvoorbeeld binnen de luchtvaart- en luchthavensector.

Na aanwerving volgt meestal een intensieve interne opleiding waarin nieuwe medewerkers kennismaken met:

- de werking van de luchthaven
- veiligheidsprocedures en internationale regelgeving
- de systemen en software van de luchtvaartmaatschappijen
- documentcontrole en bagageprocedures
- klantenservice en passagiersbegeleiding

Daarna volgt een inwerkperiode onder begeleiding van ervaren collega's.

Belangrijk om te weten: om op de luchthaven te mogen werken, moet elke medewerker slagen voor een veiligheidscontrole (backgroundcheck) om toegang te krijgen tot beveiligde zones.

5. Hoe ziet het loopbaanpad eruit?

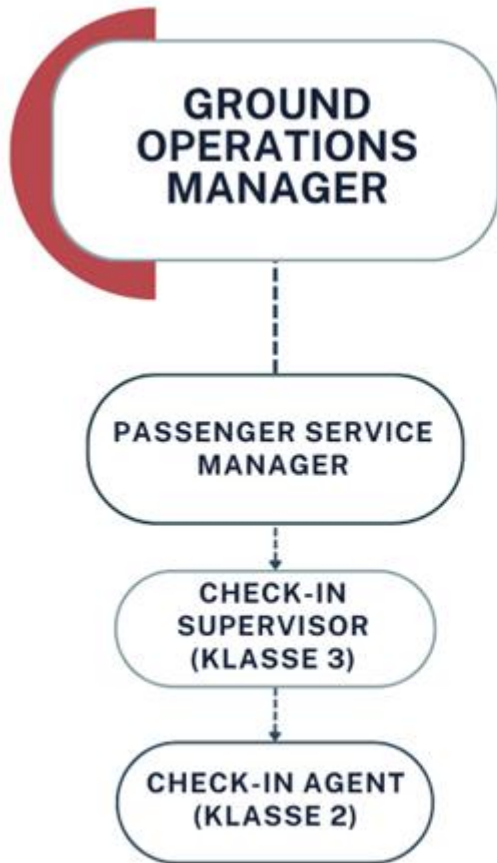
De functie van check-in agent biedt verschillende doorgroeimogelijkheden binnen de luchthaven- en luchtvaartsector.

- **junior check-in agent:** leert de procedures, systemen en werking van de luchthaven kennen.
- **ervaren check-in agent:** werkt zelfstandig en neemt meer verantwoordelijkheid tijdens check-in en boarding.

Je kunt je ook verder specialiseren:

- **check-in supervisor:** stuurt een team van check-in agents aan en volgt de operationele werking op.
- **passenger service manager:** verantwoordelijk voor de volledige organisatie van check-in- en boardingprocessen.
- **ground operations manager:** eindverantwoordelijke voor verschillende grondactiviteiten en operationele diensten op de luchthaven.

Afhankelijk van het bedrijf zijn ook doorgroeimogelijkheden mogelijk richting operationele coördinatie, planning of andere functies binnen de luchtvaartsector.



(*) INDELING KAN PER ORGANISATIE VERSCHILLEN (KLASSE) DIT VERWIJST NAAR DE MOGELIJKE KLASSE-INDELING I.F.V. DE LOONSCHAAL EN HET GELDENDE BAREMA. HIERBIJ GELDT NIET DE FUNCTIETITEL ALS REFERENTIE, MAAR DE INHOUD.

6. Trends in het luchtvaartlandschap

De luchtvaartsector evolueert voortdurend onder invloed van technologie, digitalisering en veranderende verwachtingen van reizigers.

- **digitalisering en automatisering:** steeds meer passagiers regelen hun check-in digitaal via apps, kiosken en selfserviceoplossingen.
- **groei van het luchtverkeer:** wereldwijd blijven zowel het aantal passagiers als het luchtvrachtverkeer toenemen. Dat vraagt van de sector een voortdurende uitbreiding van de capaciteit en een verdere verhoging van de kwaliteit.
- **duurzaamheid:** luchthavens en airlines investeren steeds meer in duurzamere technologieën en processen om hun ecologische impact te beperken: ontwikkeling van nieuwe bouwmaterialen voor lichtere vliegtuigen, klimaatneutrale brandstoffen of batterij-aangedreven toestellen voor kortere afstanden.
- **strengere veiligheidsvoorschriften:** internationale regelgeving en veiligheidscontroles worden voortdurend aangepast en uitgebreid.
- **artificiële intelligentie en innovatie:** nieuwe technologieën ondersteunen onder meer documentcontrole, passagiersstromen en bagageafhandeling.

Hoewel technologie een steeds grotere rol speelt, blijft persoonlijk contact op de luchthaven essentieel voor een vlotte en veilige reiservaring.

7. Hoeveel verdient een check-in agent?

Raadpleeg het sectorale barema op <https://minimumlonen.be>.

Minimumbarema-vork	
Functies	Klasse
Ground Operation Manager	-
Passenger Service Manager	-
Check-in supervisor	3
Check-in agent	2

Daarnaast zijn er de [sectorale voordelen uit PC 226](#).

Mogelijke extra voordelen zijn:

- groeps- en/of hospitalisatieverzekering
- maaltijd- en ecocheques
- fietsleasing of fietsvergoeding
- tankkaart of laadpas
- mobiele telefoon of laptop
- extra premies voor ploegendienst of weekendwerk