



## COMMERCIAL EN GARE (H/F)

Etre agent commercial en gare c'est aimer le contact, maîtriser divers aspect du service offert au client de l'information à la gestion de situations délicates.

Courtoisie, sang froid, réactivité sont des qualités appréciées, le port d'une tenue commerciale fera de vous un ambassadeur de l'entreprise



### Ses principales missions

En fonction des postes tenus, le personnel des métiers du service « En gare » assure des missions diversifiées afin de satisfaire et fidéliser les clients SNCF :

- accueillir des voyageurs au guichet, sur les quais...
- aider la clientèle : orientation des voyageurs, accompagnement de personnes en situation de handicap,
- informer les clients : renseignements sur les horaires, les tarifs et les autres modes de transport ; réaliser des annonces sonores...
- prescrire et vendre les produits et services offerts par la SNCF,
- assurer le service après-vente : remboursement et échange des billets ; traitements des réclamations,
- assurer le contrôle des équipements (valideurs, escalators...) et la propreté des gares ; effectuer des opérations de maintenance légère,
- participer à des actions de contrôle en gare, réguler les flux voyageurs sur les quais...

### Son environnement

Le personnel des métiers du service « En gare » exerce ses missions dans tous les espaces de la gare (point d'accueil, guichet, quais, poste annonce sonore), en Boutique ou à distance (centres téléphoniques).

Il dispose d'outils informatiques (ordinateur de vente...) et de documentation.

En fonction du poste tenu, il peut gérer une caisse.

Il est en contact direct avec la clientèle et porte une tenue commerciale spécifique.

Il travaille le plus souvent au sein d'une équipe, en coopération avec les personnels des métiers du Service. L'exercice de ces fonctions requiert de l'autonomie (ex : agent seul dans une petite gare).

L'agent est souvent soumis à des horaires décalés (ex : fermeture des gares en extrême soirée) et est amené à travailler les samedis, dimanches et jours fériés.

### Qualités recherchées

Facilité de contact face à la clientèle (aisance orale, maîtrise de soi), grand sens du service, très bon relationnel, diplomatie. La maîtrise d'une langue étrangère peut être un plus.

### Formation dispensée

Une formation rémunérée est dispensée par l'entreprise. Cet apprentissage est réalisé en alternance en campus de formation SNCF et en gare. Un suivi permanent et un examen conditionnent la prise de poste.

### Diplômes cibles

- BEP, Bac technologique ou professionnel, CFES et diplômes homologués par l'Éducation Nationale sur le niveau 4 ou 5, dans les spécialités commerce, vente ou services.
- BEP à Bac toutes séries, CFES et diplômes homologués par l'Éducation Nationale sur le niveau 4 ou 5, dans un autre domaine de formation, complétés systématiquement par une expérience significative dans la vente et la relation clients.
- Expérience professionnelle commerciale souhaitée

### Rémunération

1100 euros nets auxquels s'ajoutent les primes, notamment celles liées aux contraintes ( horaires, samedis/dimanches, jours fériés, etc...) ainsi qu'un 13ème mois.