

Famille métier :

Agent du Service Commercial Trains (ASCT)

Missions principales

- Accompagnement des clients à bord des TGV :
 - Radiale : TGV INOUI des résidences en direction de Paris Nord
 - Intersecteur : TGV INOUI de Lille en direction des principales villes de provinces
 - International : TGV INOUI de Lille en direction de Bruxelles
- L'agent commercial trains est garant de :
 - La sécurité des personnes
 - La sauvegarde des recettes
 - La sûreté
 - Le service offert aux clients
- Contribution économique :
 - L'ASCT joue un rôle essentiel pour l'image de l'entreprise car sa relation avec les voyageurs influe directement sur la satisfaction des Clients et donc leur fidélisation.

Condition(s) d'exercice

- Travail en horaires variables et décalés
- Samedis, dimanches et jours fériés

Aptitudes et compétences

- Rigueur, ponctuel, autonome, prise d'initiative, sens du relationnel, sens de l'organisation
- Qualités commerciales : proactif, bienveillant, positif, attentionné et attentif
- Maîtrise de soi et gestion du stress
- Anglais niveau A2

Activités

- LA SECURITE

- Vérifie l'état du matériel avant le départ du train
- Applique les procédures de départ selon la nature du matériel voyageur utilisé
- Effectue régulièrement des visites de sécurité et le tour de son train afin de repérer les anomalies de conformité, de fonctionnalité des équipements et de mettre en œuvre les éventuelles mesures correctives.
- Identifie et signale les anomalies affectant la sécurité pendant la circulation des trains.
- Assiste le conducteur à sa demande dans certaines procédures

- Applique les règles et les procédures de sécurité des personnes (clients, tiers)
- Assure sa propre sécurité lors des déplacements dans le domaine ferroviaire.

- SAUVEGARDE DES RECETTES

- Assurer la politique de la Lutte Anti Fraude
 - Contrôle les titres de transport.
 - Applique les dispositions légales et réglementaires pour établir les procès-verbaux
 - Connait le cadre légal s'appliquant à l'exercice de ses missions
- Renseigne et conseille les clients sur la gamme tarifaire de la marque INOUI

- SURETE

- Fait respecter les règles à bord
 - Prévient et pallie aux incidents liés à la clientèle et aux actes d'incivilité.
 - Régule la vie à bord du train pour assurer la tranquillité des clients.
- Maîtrise et met en œuvre les standards de prévention et de gestion du conflit

- SERVICE

- Appliquer la politique « Relation Client » de la marque.
 - Identifie les besoins du client et y répond avec pédagogie
 - Prend la parole en toute circonstance (situation normale ou perturbée)
 - Prend en charge les clients dans leur diversité
 - Informe et prend en charge les clients en situation perturbée

Rémunération et avantages

- Salaire Brut annuel : 22 460 €. Des Eléments Variables de Soldes peuvent être versés en fonction de l'utilisation.
- Les congés : 28 jours ouvrables pour une année complète travaillée, proratisés au nombre de mois travaillés.
- Facilités de circulation : carte libre circulation permettant d'emprunter l'ensemble des lignes du réseau national SNCF en 2^{ème} classe
- Mutuelle : une complémentaire santé aux tarifs et montants de garantie préférentiels
- L'action sociale : accompagnement des assistants sociaux
- Le comité d'Entreprise : accès restaurant d'Entreprise, bibliothèques et activités/loisirs