**VEND(-EUR/-EUSE) / ANIMAT(-EUR/-RICE)**

**ESPACE DE VENTE LA DEFENSE**

Famille métier : Vendeurs Voyageur

Emploi repère : 004

|  |
| --- |
| **Missions principales**   * Vente de billets régionaux, nationaux et internationaux * Prescription commerciale et fidélisation de la clientèle * Gestion des flux de clientèle : Accueil, conseil et orientation |

|  |
| --- |
| **Activités**  Dans le cadre de ses missions de vendeur, l'agent doit :   * Informer, conseiller et proposer le produit tarifaire et le service les plus adaptés aux besoins du client dans le respect du dialogue de vente * Réaliser les transactions de ventes sur TPV et sur Libre-Service Automatisé (LSA) * Respecter les règles et procédures comptables * Être force de proposition et proactif auprès du superviseur pour la gestion des flux clientèle à l’aide de la borne d’appel * Réaliser le déblocage des billets sur LSA * Former sur poste les saisonniers, CDD   Dans le cadre de ses missions d’AEV (Animateur espace de vente), l’agent doit :   * Identifier et analyser les besoins du client, réorienter les demandes Transilien, Touristiques… * Informer, conseiller et proposer une offre adaptée aux besoins analysés * Orienter le client sur le canal/guichet le plus approprié, en utilisant la borne d’appel * Assurer la gestion de l’attente clientèle * Aider le client à se servir des automates * Se coordonner avec l’équipe technique pour prendre en charge le client en cas d’incident sur BLS * Aider ponctuellement l’Escale à la prise en charge des clients lors de situation perturbées pour l’émission de billets * Prescrire afin de s’inscrire dans une démarche de fidélisation et de montée en gamme de la clientèle * Orienter, accompagner les personnes en situation de handicap vers le prestataire en charge de ce service * Aider au dispatching des clients |

|  |
| --- |
| **Aptitudes & Compétences (cf** [**Référentiel de Compétence Simplifié**](https://sncf.sharepoint.com/sites/PLEFORMATIONETRELATIONSECOLESGrpO3659/FichesDePostes/Compétences/Référentiel%20de%20compétences%20simplifié.pdf) **)**   * Gammes tarifaires Voyages SNCF, Transporteurs Internationaux … * Mosaïque + * Mesures d'après-vente au guichet * Autonomie et intérêt pour le travail en équipe * Rigueur dans les procédures comptables * Attrait pour le contact clientèle * Respect et coopération avec la ligne managériale * Application et respect de la charte éthique * Respect des prises et fins de service * Langues primées : Anglais, Espagnol |

|  |
| --- |
| **Condition(s) d’exercice**   * Activité exercée en horaires décalés du lundi au samedi * Port de la tenue obligatoire |

|  |
| --- |
| **Remplacement mutuel**   * NON |