**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/Comp%C3%A9tences/R%C3%A9f%C3%A9rentiel%20de%20comp%C3%A9tences%20simplifi%C3%A9.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
 |