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

 **ESPACE DE VENTE / EMB TGV**

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, embarquement, 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

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

Dans le cadre de ses missions à l'ETGV (Embarquement TGV), l'agent doit : * Gérer l'accueil, la prise en charge et le service aux clients tant en situation normale qu'en situation perturbée
* Réaliser l'accueil des clients aux portes d’embarquement, la porte des TGV INOUI ou aux portes
* Accueillir des clients en tête de quai avec une borne Contact Bienvenue : aide à l'achat et l'échange de billets
* Veiller au départ à l'heure des TGV INOUI en appliquant la procédure prévue : se rapprocher de la 1ère voiture et ouvrir de nouveau le quai après le départ du TGV, prendre en charge des clients retardataires.
* Vérifier la validité du titre de transport ou support carte de fidélité présenté lors de l'accès au TGV INOUI
* Participer à la préparation du train (AED, VAE, Visite de confort rame/WC)
* S'impliquer dans la démarche qualité en faisant remonter les dysfonctionnements techniques et incidents propreté en gare
* Signaler tout événement relatif à la sûreté en gare
* Être présent en Gare ou au sein du nouveau concept de vente en période de creux de l'activité Embarquement TGV INOUI
* Gérer l'approvisionnement en gare et des bornes d'accueil
* Rester à la disposition des encadrants opérationnels pour une adaptation du service et des missions en fonction de la situation conjoncturelle (distribution de bulletins de retard, eau, coffrets collation, café, enveloppe Garantie ponctualité, renfort poste autre transporteur, Kiosque d'accueil)
* 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 dimanche et jours fériés.
* 1 pause programmée de 15 minutes, et 1 pause de 30 minutes, au cours du service.
* Prise et fin de service : respectivement 10 min et 20 min
* Pauses réparties dans la journée et graphiquées (prévenir le superviseur ou l’adpx lors du départ en pause en cas de décalage) : Pauses prises individuellement.
* Les pauses et l’organisation doivent se gérer en fonction de l’affluence clientèle et de façon à ce qu’un AEV soit systématiquement présent au niveau des bornes d’appel
* Port de la tenue complète exigée dont le badge et la coiffe (parka, gants, coiffe, badge)
* Dotation individuelle de smartphones pour les agents du CP et en CDI
* Radio partagée à prendre systématiquement en prise de service
* Fiches horaires, étiquettes à bagages, doc commerciaux
 |

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