**SNCF**

**AGENT COMMERCIAL VENTE**

**Mission / Fonction :**

 Accueillir, orienter et informer le client

* Renseigner, conseiller et proposer une offre adaptée aux besoins identifiés
* Prescrire afin de s'inscrire dans une démarche de fidélisation de la clientèle- Prescrire au client les produits de 1ère classe, les cartes commerciales, les outils digitaux et offrir une prise de congés contextualisée/personnalisée.
* Respecter les règles et procédures comptables
* Accompagner le client vers les bornes libres service de l'espace de vente pour toutes les demandes simples (Paris Saint-Lazare).
* Animer l’espace LSA (uniquement à Paris Saint-Lazare) en rendant autonome le client, en répondant à ses questions clients et en l’aidant en cas de difficultés.
* Promouvoir le service RDV en accueil boutique et au guichet.
* Actions d'amélioration de la régularité des trains, de contrôle en gare
* Régulation des flux voyageurs sur les quais
* Gestion opérationnelle de la gare, contrôle des équipements et de la propreté

**Aptitudes et compétences**

 Aptitudes personnelles

* Savoir mettre en œuvre des aptitudes relationnelles et commerciales : écoute, maîtrise de soi, attitudes de service, capacité d'adaptation à la clientèle et aux évolutions de l'offre, clarté...
* Être précis et rigoureux dans l'application des procédures de vente et procédures comptables

 Savoirs théoriques

* Maîtriser parfaitement la politique commerciale et les produits et services de la SNCF
* Connaître la géographie ferroviaire

 Compétences techniques

* Maîtriser parfaitement les fonctionnalités et procédures liées aux techniques de vente et d'après-vente
* Connaître tous les canaux de distribution : guichets, LSA, BLS, ligne directe, Oui.sncf, applications SNCF...
* Maîtriser l'argumentaire de vente
* Connaître les différentes rubriques d'un titre de transport

**Particularités du poste :**

 Amplitude : de 5h45 à 23h00 du lundi au dimanche (poste en 2\*8)

Port de la tenue commerciale complète et du badge exigé.

Posture debout dans une journée de service : 2h environ (AEV + LSA)

Formation complète : méthodes commerciales, outils et techniques de ventes. Vous pourrez ainsi acquérir une solide expérience commerciale.