

AGENT D'ACCOMPAGNEMENT CLIENTÈLE DES TRAINS

Type de métier

Opérateur

Code du métier
AA**Que représente ce métier à la SNCF en volume d'emploi ?**
+ de 5 000 emplois**Libellé court**

Ag accompagn train

Principaux bassins d'emploi
Tous

QUELLE EST LA MISSION ESSENTIELLE DU MÉTIER ?

L'agent d'accompagnement assure l'ensemble des missions de service à la clientèle dans les trains. Ces missions se déclinent autour de la relation de service, de respect des règles et de l'assistance. Elles visent à la fois la qualité des prestations fournies à bord et à quai, la sécurité de la clientèle et la sauvegarde des recettes. Il a des responsabilités touchant à la sécurité des circulations, pour la part qui lui incombe. Il peut exercer des missions de monitorat et d'assistance au Responsable Equipe Train (RET).

TÉMOIGNAGE

Zora, 23 ans, Commerciale à bord des trains

« Mon travail ce n'est pas seulement le contrôle des titres de transport, j'assure l'ensemble des missions de service à la clientèle, essentiellement à bord des trains. Je suis en contact direct avec les voyageurs : en tenue de service, je les accueille et les informe, je veille à leur sécurité tout au long du trajet. Après mon bac général, j'ai eu une première expérience en contact avec la clientèle -j'étais hôtesse de caisse dans un supermarché. Et j'ai le sens du service et un bon relationnel. Je travaille souvent en équipe. C'est vrai que mon métier m'oblige à respecter des horaires particuliers. Je peux travailler la nuit, certains samedis, dimanches et jours fériés. Selon les destinations, les repos sont hors domicile. Avec un peu de bon sens et d'organisation, je vois bien que j'ai plus de temps à la maison. »

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES D'ENTREPRISE REQUISES POUR CE MÉTIER ?

- **Orientation service / client :**
 - Met en oeuvre un niveau de service élevé au bénéfice du client
- **Orientation performance / résultats :**
 - Intègre ses objectifs de résultat dans son travail quotidien
- **Orientation qualité :**
 - Garantit le meilleur niveau de sécurité
 - Applique les procédures
 - Identifie et signale les défauts et dysfonctionnements
 - Assure la transmission des informations
- **Orientation progrès / innovation :**
 - Adapte efficacement l'existant

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES TRANSVERSES REQUISES POUR CE MÉTIER ?

- **Négociation :**
 - Perçoit les attentes de ses interlocuteurs et en tient compte pour rechercher des solutions correspondant à leurs besoins.
- **Conseil :**
 - Analyse la demande / problématique faite par un commanditaire en lien avec le contexte et l'environnement, puis formalise une démarche d'intervention et la met en oeuvre afin de formuler des préconisations.
- **Traitement de données :**
 - Réalise des tâches courantes de gestion à partir des applications informatiques de son domaine.
- **Sécurité :**
 - Met en oeuvre et applique les procédures de sécurité relatives à son domaine d'intervention.
- **Dimension Internationale :**
 - Comprend le sens d'un texte simple ou d'une conversation courante ou relevant spécifiquement de son domaine d'intervention.

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES MÉTIER REQUISES POUR CE MÉTIER ?

- **Service**
Relation client
 - Va au devant des clients (pro activité, ronde ouverte, ...)
 - Accueille, conseille et prend en charge le client
 - Identifie les besoins du client et y répond avec pédagogie
 - Informe les clients et utilise les outils d'information (Accelio, ...)
 - Prend en charge les clientèles dans leur diversité (professionnels, familles, PMR, groupes, ...)
 - Informe et prend en charge les clients en situation perturbée

Chaîne de service	<ul style="list-style-type: none"> - Coopère avec les métiers et les partenaires de la chaîne de service - Assure en autonomie plusieurs services à bord ou au sol en proximité avec les clients (poly compétences) - Assure la qualité de la chaîne de l'information voyageurs et la diffuse (CNO, CRO, COE, gares, etc)
Vente, conseil et après-vente	<ul style="list-style-type: none"> - Vend à bord
Service à bord	<ul style="list-style-type: none"> - Fait respecter les règles à bord (sécurité, tarification, vie à bord) - Renseigne et prescrit sur les produits spécifiques à bord - Gère les non confirmités à bord pour le confort du client
• Manoeuvre - Formation - Organisation des prestations de transport	
Formation et départ du train Fret, Voyageurs ou Infra (TTx)	<ul style="list-style-type: none"> - Donne le départ des trains
• Sécurité ferroviaire	
Sécurité des personnes	<ul style="list-style-type: none"> - Applique les règles et les procédures de sécurité des personnes (clients, tiers) - Applique les règles et les procédures de sécurité des personnes (pour le personnel) - Assure sa propre sécurité lors de ses déplacements dans le domaine ferroviaire
• Sûreté	
Sûreté des biens et des personnes	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise et met en oeuvre les fondamentaux prévention et gestion du conflit et juridique placement
• Qualité	
Qualité des services et de la production	<ul style="list-style-type: none"> - Assure la régularité et la ponctualité des trains
• Langues étrangères	
Anglais	<ul style="list-style-type: none"> - Comprend une conversation - Soutient une discussion dans son cadre professionnel
Autres langues	<ul style="list-style-type: none"> - Comprend une conversation - Soutient une discussion dans son cadre professionnel
• Finance - Fiscalité	
Recouvrement	<ul style="list-style-type: none"> - Participe aux missions de sauvegarde des recettes de l'Entreprise

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES REQUISES POUR CE MÉTIER ?

● Initiative / Décision / Anticipation :

- Prend les décisions requises dans ses domaines de responsabilité.
Se positionne en force de proposition

● Coopération / Transversalité / Travail en réseau :

- Coopère activement et fait progresser

● Adhésion aux orientations de l'entreprise :

- Met en oeuvre, à son niveau, les orientations de l'entreprise

● Communication et impact :

- Adapte sa communication à ses interlocuteurs, a de l'impact et de l'influence sur les autres

● Maîtrise de soi et gestion du stress :

- Reste calme dans les situations de tension ou de gestion d'imprevus

● Autonomie :

- Est capable d'orienter son action en situation imprévue

QUELS SONT LES SAVOIRS MOBILISÉS ?

Savoirs théoriques

- Maîtriser la réglementation de la sécurité
- Maîtriser la politique commerciale, les produits et services de la SNCF
- Connaître les règles de régularisation

Savoirs techniques

- Connaître le matériel voyageurs et les agrès de sécurité

QUELLES SONT LES CONDITIONS D'EXERCICE DE CE MÉTIER ?

Ce métier s'exerce en horaires irréguliers, y compris les dimanches et jours fériés et nécessite de nombreux déplacements.

QUELLES SONT LES CONDITIONS D'ACCÈS À CE MÉTIER ?

- Tout changement de métier est conditionné :
 - par les capacités de l'entreprise à proposer des postes disponibles correspondant aux aspirations de l'agent
 - par un avis positif sur les aptitudes de la personne à exercer les fonctions ciblées.
- En fonction du profil de l'agent et des exigences du poste, une formation complémentaire peut être dispensée et éventuellement validée par un examen ou un constat.

Pour accéder à ce métier, la réussite à l'examen d'ASCT est requise.

- Métier de sécurité
- Lors d'un recrutement externe, le niveau de formation requis pour accéder à ce métier est un BAC, éventuellement un BEP.

QUELLE MOBILITÉ POSSIBLE À L'INTÉRIEUR DE CE MÉTIER ?

Les principales activités professionnelles du métier "**Agent d'accompagnement clientèle des trains**" permettent d'envisager une orientation vers les emplois suivants :

- ag service co trains (ER 001)
- chef bord moniteur (ER 002)

QUELLE MOBILITÉ POSSIBLE VERS LES AUTRES MÉTIERS PROCHES ?

Si vous exercez le métier "**Agent d'accompagnement clientèle des trains**", vous pouvez également évoluer vers des métiers présentant des compétences proches de celles développées dans votre métier.

Pour les conditions d'accès, référez-vous aux métiers correspondants.

Au sein de la même activité :

- **Agent d'escale et de service commercial gare** : L'agent d'escale et de service commercial gare participe, sur le terrain, à la gestion de l'espace gare et à l'information des clients. Il valorise le passage du client en gare et facilite le déroulement de son voyage.

Ce métier comprend les emplois suivants : agent service co TN, ag escale serv gare, ag service info voy, assist gestion site

- **Agent de vente voyageurs** : Exerçant une activité de vente et d'information, l'agent de vente voyageurs est chargé de traiter au mieux la demande des clients, dans un point de vente ou dans un centre ligne directe. Il contribue ainsi à la réalisation des objectifs d'augmentation des recettes, qualité de service, fidélisation de la clientèle.

Ce métier comprend les emplois suivants : vendeur voy

- **Dirigeant de proximité Commercial Voyageurs** : Le dirigeant de proximité Commercial Voyageurs assure l'organisation des activités de ses agents commerciaux, l'animation, la formation et la motivation de son équipe, dans le cadre d'un plan d'action. Il contribue ainsi à la réalisation des objectifs commerciaux des activités voyageurs.

Ce métier comprend les emplois suivants : Chef d'équipe relation Client TN (M1), DPX vente serv gare, RET

Vers d'autres domaines ou activités de l'entreprise :

VOYAGEURS	- Formateur (FA)
INFRASTRUCTURE	- Formateur (FA) - Op circulation IN (DJ)
MATERIEL	- Formateur (FA) - Op log Indus (DD)
TRACTION	- Formateur (FA)
RESSOURCES HUMAINES	- Formateur (FA)
SURETE	- Formateur (FA) - Agent op Sûreté (KA)

Dans le cadre d'un projet professionnel, vous pouvez également évoluer vers d'autres métiers que ceux évoqués ci-dessus, sous réserve de satisfaire à leurs conditions d'accès et aux besoins de l'entreprise.