



AGENT DE VENTE VOYAGEURS

Type de métier	Code du métier	Que représente ce métier à la SNCF en volume d'emploi ?
Opérateur	AC	+ de 5 000 emplois
Libellé court		Principaux bassins d'emploi
Agent de vente voy		Tous

QUELLE EST LA MISSION ESSENTIELLE DU MÉTIER ?

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.

TÉMOIGNAGE

Julien, 25 ans, vendeur Voyageurs

« Ma mission ? Accueillir, aider, et renseigner les clients, vendre des produits et des services. J'ai des objectifs commerciaux et la satisfaction de nos clients est ma priorité.

Ce que j'aime dans la vie, c'est échanger avec les gens, et il m'arrive souvent de le faire dans plusieurs langues. De ce côté-là, on peut dire que je suis comblé. Pour moi ce n'est pas possible de vendre une prestation sans dire bonjour, sans avoir le sourire, sans expliquer et informer. C'est ma façon de voir les choses, ma façon de vivre. Et cela correspond à mes principales qualités : bon relationnel, facilité de contact face à la clientèle et sens du service. Et je parle très bien anglais.

Il y a quelques aspects particuliers dans mon métier : je dois porter une tenue de service pour que la clientèle me reconnaisse et mes horaires sont ajustés à l'amplitude du trafic voyageurs, je travaille donc certains samedis, dimanches et jours fériés. Nous sommes au service de la clientèle avant tout. »

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 :**
 - Est sensible au respect des procédures de son secteur
 - Connaît les grandes lignes des procédures qualité de son secteur
- **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.

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
- Prend en charge les clientèles dans leur diversité (professionnels, familles, PMR, groupes, ...)
- Informe et prend en charge les clients en situation perturbée
- Informe les clients et utilise les outils d'information (Accelio, ...)

Chaîne de service

- Coopère avec les métiers et les partenaires de la chaîne de service
- Assure la qualité de la chaîne de l'information voyageurs et la diffuse (CNO, CRO, COE, gares, etc)

Vente, conseil et après-vente	- Vend en point de vente ou à distance
<ul style="list-style-type: none"> • Qualité Qualité des services et de la production	- Assure le contrôle des pratiques et des installations
<ul style="list-style-type: none"> • Comptabilité Comptabilité générale	- Effectue des opérations comptables en gare
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Sûreté Sûreté des biens et des personnes	- Sensibilise les agents et les clients aux risques sûreté

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES REQUISES POUR CE MÉTIER ?

- **Initiative / Décision / Anticipation :**
 - Fait preuve de réactivité, alerte en cas de problèmes et sait solliciter l'appui des autres
- **Coopération / Transversalité / Travail en réseau :**
 - Apporte sa contribution en réponse aux sollicitations de son environnement
- **Adhésion aux orientations de l'entreprise :**
 - Comprend et s'approprié les choix de l'entreprise
- **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 activité au regard des objectifs fixés.
 - Connaît et respecte les limites dans lesquelles il peut agir librement

QUELS SONT LES SAVOIRS MOBILISÉS ?

- | | |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Savoirs théoriques | <ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser parfaitement la politique commerciale et les produits et services de la SNCF - Connaître la géographie ferroviaire, la géographie régionale multimodale - Avoir des notions commerciales : marché, clients, produits, distribution |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Savoirs techniques

- Maîtriser parfaitement les fonctionnalités et procédures liées aux techniques de vente
- Maîtriser les techniques de communication : entretien de vente par téléphone, argumentaire de vente
- Connaître les différentes rubriques d'un titre de transport

QUELLES SONT LES CONDITIONS D'EXERCICE DE CE MÉTIER ?

L'agent de vente Voyageurs travaille au sein d'une équipe d'agents commerciaux, encadrée par un responsable d'équipe commerciale mais il peut également être amené à travailler seul.

Il exerce son métier en horaires décalés (2x8), les samedis, dimanches et jours de fête et reste majoritairement en contact avec le public.

Le port d'une tenue spécifique est exigé.

Il peut être amené à se déplacer mais il s'agit principalement d'un travail de bureau, nécessitant l'utilisation d'un ordinateur.

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 le métier Agent de Vente Voyageurs, cette formation porte, sur les différentes techniques de vente, l'offre tarifaire SNCF, l'utilisation du logiciel de vente, la géographie ferroviaire, le marché des transports, les conditions d'après vente, le dialogue client, ...

- Métier hors sécurité
- Lors d'un recrutement externe, le niveau de formation requis pour accéder à ce métier est un niveau bac ou éventuellement un BEP/CAP spécialité vente-commerciale.

QUELLE MOBILITÉ POSSIBLE À L'INTÉRIEUR DE CE MÉTIER ?

Les principales activités professionnelles du métier "Agent de vente voyageurs" permettent d'envisager une orientation vers les emplois suivants :

- vendeur voy (ER 004)

QUELLE MOBILITÉ POSSIBLE VERS LES AUTRES MÉTIERS PROCHES ?

Si vous exercez le métier "**Agent de vente voyageurs**", 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'accompagnement clientèle des trains** : 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).

Ce métier comprend les emplois suivants : ag service co trains, chef bord moniteur

- **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 du service et de conseil à la clientèle** : L'agent du service et de conseil à la clientèle est chargé de traiter la demande, les réclamations, le recouvrement, ou les litiges avec la clientèle. Il propose des mesures ou déclenche des actions correctives en vue d'améliorer la qualité et/ou d'optimiser la satisfaction du client, tout en sauvegardant les intérêts de la SNCF.

Ce métier comprend les emplois suivants : agent recouvrement, Téléconseiller

- **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	- Op circulation IN (DJ) - Formateur (FA)
MATERIEL	- Op log Indus (DD) - Formateur (FA)
TRACTION	- Formateur (FA)
RESSOURCES HUMAINES	- Formateur (FA)
SURETE	- Formateur (FA)

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.