

**Agent d'accueil et d'assistance voyageur H/F  
CDD 2 mois - Lyon**

Filiale du groupe Ferrovie dello Stato Italiane fondé en 1905 et exploitant du réseau ferroviaire national italien, TRENITALIA France est le premier opérateur alternatif à la SNCF sur le segment « voyageurs » en France.

Depuis leur lancement historique en décembre 2021, ses trains à grande vitesse « Frecciarossa » circulent entre Paris, Lyon et Milan.

Venez faire un bout de chemin avec nous, dans un secteur passionnant et s'inscrivant pleinement dans le développement durable du pays!

À l'horizon des Jeux Olympiques de Paris 2024, nous recherchons **un.e agent d'accueil et d'assistance voyageurs** à Lyon en CDD de 2 mois pour juillet et août (possiblement reconductible) pour venir renforcer les équipes.

### **Missions générales**

Sous la supervision du coordinateur assistance et du Responsable pôle assistance, l'agent d'accueil et assistance voyageurs participe à la gestion, à la prise en charge et à la satisfaction des voyageurs.

#### Activités principales :

- Accueillir et contrôler les titres de transports en gare, avant le départ des trains ;
- Garantir la fluidité et le respect des procédures à l'embarquement (bagages volumineux, validité du billet...) ;
- Assurer le confort des passagers au démarrage de leur voyage ;
- Gérer les situations perturbées (imprévus, retards, annulation, problèmes techniques...) :
  - Informer et orienter les passagers notamment en cas de correspondances manquées
  - Réceptionner/gérer les boxes de secours en cas de retard dans le local dédié et assurer la distribution aux voyageurs
  - Prendre en charge les passagers à l'endroit de l'incident (déplacements éventuels en dehors de la gare).
- Assister en gare les voyageurs nécessitant une assistance particulière (mineurs, personnes âgées, personnes à mobilité réduite) ;
- Aider le personnel des boutiques en cas de forte affluence (renseignements, orientation des clients) ;
- S'assurer du bon fonctionnement des BLS en gare (machine de vente des billets) et aider les clients (si nécessaire) lors d'un achat ou demande d'information.

Ce poste implique de travailler selon des horaires en roulement, les week-ends et les jours fériés. Le salarié devra disposer d'un Permis B.

**Profil :**

- Vous justifiez d'une première expérience en assistance/relation client, vente de service (secteur tourisme, hôtellerie, transport...).
- Vous êtes reconnu pour vos qualités rédactionnelles (français, anglais).
- Vous disposez d'un sens du service accompagné d'une aisance relationnelle.
- Votre réactivité en situation perturbée sera appréciée.

Un niveau courant en français, anglais est exigé. La **maitrise de l'italien** est un vrai plus.

**Type de contrat :** CDD de 2 mois – Juillet et aout

**Localisation :** Lyon Part-Dieu

**Comment postuler ? :** CV et LM à envoyer à [recrutement@trenitalia.fr](mailto:recrutement@trenitalia.fr)