

## **Agent d'accueil et d'assistance voyageur H/F**

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

Ainsi, depuis leur lancement historique le 18 décembre 2021 rendu possible par l'ouverture à la concurrence du marché ferroviaire domestique, 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!

### **Missions générales**

Sous la supervision du Responsable pôle assistance, l'agent d'accueil et assistance voyageur participe à la gestion, prise en charge et satisfaction des voyageurs. L'agent d'accueil et d'assistance voyageur effectuera ses missions en roulement entre le service d'assistance terrain et le service d'assistance (sédentaire) au sein du centre de coordination des opérations.

### **Activités principales**

- Service d'assistance (sédentaire) au sein du Centre de coordination des opérations
  - Suivre le trafic ferroviaire et voyageurs en étroite collaboration avec l'activité opérationnelle, le service d'information voyageurs, les boutiques, les agents de bord et d'assistance et le centre opérationnel en Italie ;
  - Être en contact permanent avec les équipes d'assistance terrain de Paris et Lyon et orienter selon les besoins (en situation normale ou perturbée) ;
  - Suivre les demandes spécifiques des voyageurs nécessitant une présence des équipes d'assistance terrain ;
  - Rechercher des solutions alternatives (en cas de situations perturbées) afin de garantir la poursuite du trajet si nécessaire dans les meilleures conditions (réservations des transports : taxi, billet de train, bus ; réservation des hôtels) ;
  - Assurer le déclenchement des procédures d'assistance, mobiliser les acteurs internes ou externes et orienter les équipes d'assistance terrain en gare ou à quai ;
  - Réceptionner et gérer les demandes d'assistance PMR (personnes à mobilité réduite).
  
- Service d'assistance terrain
  - 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...).
- Un niveau courant en français, anglais et italien est exigé.
- Vous êtes reconnu pour vos qualités rédactionnelles (français, anglais, italien).
- Vous disposez d'un sens du service accompagné d'une aisance relationnelle.
- Votre réactivité en situation perturbée sera appréciée.

**Type de contrat :** CDI, temps plein

**Localisation :** Paris Gare de Lyon

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