

## Coordinateur Assistance 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**

Au sein du département Assistance, le coordinateur Assistance a la responsabilité des équipes d'assistance de son périmètre géographique.

### **Activités principales**

#### Activités managériales

- Accompagner, former et motiver les agents d'assistance,
- Organiser et coordonner le travail des équipes,
- Suivre et adapter les plannings,
- S'assurer de la bonne mise en application des procédures internes,
- Assurer les reportings des activités du service,
- Participer à l'amélioration des outils utilisés par le service,
- En adéquation avec son activité de management, participer au roulement de l'équipe assistance,
- Être en relation avec les prestataires liés à l'activité terrain,
- Animer les entretiens professionnels des agents d'assistance,
- Participer aux processus de recrutement des nouveaux agents,
- Echanger avec les interlocuteurs terrain de G&C et des autres EF.

#### Activités assistance

- Connaître et assurer l'ensemble des activités des agents d'assistance et d'accueil voyageur,

#### Activités service clients

- Coordonner en gare les situations perturbées (en cas de retard ou annulation des trains) en étroite collaboration avec le centre de coordination des opérations et former les équipes en cas de besoin ;
- Intégrer l'astreinte commerciale (en roulement).

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 êtes titulaire d'une formation niveau 5 (équivalent Bac+2), avec une spécialisation commerciale. Vous justifiez d'une expérience managériale de 2 à 4 ans dans la relation client B2C (secteur tourisme, hôtellerie, transport...).

Vous êtes à l'aise avec des outils informatiques (Pack Office etc...)

Vous disposez d'un sens du service accompagné d'une aisance relationnelle.



Vous avez une bonne gestion des priorités et vous savez faire preuve de réactivité en situation perturbée.

Vous parlez couramment français, anglais et un bon niveau d'italien serait un plus.  
Enfin, vous êtes reconnu pour vos qualités rédactionnelles (français, anglais, italien)

**Type de contrat :** CDI

**Localisation :** Marseille Saint Charles

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