

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 Coordinateur assistance voyageur, l'agent d'accueil et assistance voyageur participe à la gestion, prise en charge et 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 disposez d'un sens du service accompagné d'une aisance relationnelle.

Votre réactivité en situation perturbée sera appréciée.

Vous parlez couramment français, anglais et un bon niveau d'italien serait un plus.

Type de contrat : CDI

Localisation : Marseille Saint Charles

Comment postuler ? : CV et LM à envoyer à recrutement@trenitalia.fr