

Chargé.e d'information voyageurs – CDD

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.

Rejoignez un secteur passionnant s'inscrivant pleinement dans le développement durable du pays !

Missions générales

Sous la supervision du Responsable pôle assistance, le chargé.e d'information-voyageurs, en étroite collaboration avec le centre de coordination des opérations (CCO), garantit une communication continue avec les voyageurs afin d'assurer le bon déroulé du trajet. Il représente l'image de l'entreprise dans ses différentes communications.

Activités principales

- Être le référent de l'information voyageur auprès des : agents de bord et d'assistance, boutiques commerciales et le service d'information voyageur en Italie ;
- Veiller au respect des procédures et dispositifs liés à l'activité d'information voyageur ;
- Être l'interlocuteur des gares du réseau français en matière d'info voyageurs (affichages et annonces sonores) ;
- Centraliser et assurer l'information client en temps réel via plusieurs réseaux sociaux et transmettre les demandes selon le sujet aux services concernés (notamment SAV, boutique, etc...) ;
- Gérer les plateformes d'engagement client : effectuer le retour client à la suite d'enquêtes de satisfaction et répondre aux différents sites pour améliorer l'e-réputation de l'entreprise ;
- Alimenter les fichiers de reporting d'activité
- Assurer l'information voyageurs lors des situations perturbées (imprévus, retards, annulation, problèmes techniques...) :
 - Informer et orienter les passagers via les outils de communication à disposition (réseaux sociaux de l'entreprise, site Web, notifications Appli Mobile, email, SMS...) ;
 - Coordonner les informations avec l'équipe à bord, l'équipe d'assistance et les boutiques commerciales.
 - S'interfacer avec les opérateurs du CCO pour gérer l'information voyageur en fonction de l'état de la circulation

Ce poste implique de travailler selon des horaires en roulement, les week-ends et les jours fériés.

Profil :

Vous disposez d'une formation Bac +2/3 avec une spécialisation idéalement commerciale ou en marketing.

Vous justifiez d'une expérience de 2 à 3 ans en communication client digitale

Une pratique professionnelle des outils digitaux (réseaux sociaux, Salesforce, Wordpress.) est nécessaire.



Vous êtes reconnu.e pour vos qualités rédactionnelles (français, anglais, italien) et votre goût pour les nouvelles technologies.

Un niveau courant en français, anglais est exigé. La connaissance de l'italien est un réel plus.

Type de contrat : CDD 4 mois

Localisation : Paris Gare de Lyon

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