

SNCF vous forme en alternance au Certificat de Spécialisation accueil dans les transports



→ Contrat
d'apprentissage de 12
mois

📍 France entière

Préparez-vous au métier de chargé·e de la relation client en gare

→ Quelles sont vos missions ?

Véritable ambassadeur·rice SNCF au sein de la gare, vous contribuez à la satisfaction des voyageurs, au respect de la qualité de service et à l'atteinte des objectifs commerciaux. Vous gérez l'accueil, l'orientation, l'information et la prise en charge des clients en toutes circonstances. Vous assurez la promotion, la vente et l'après-vente des produits et services SNCF. Vous garantisiez la sécurité des personnes dans l'enceinte de la gare, le bon fonctionnement des équipements et la propreté des locaux. Vous contribuez à la ponctualité et à la régularité des trains en participant à des actions de contrôle et de régulation de flux de voyageurs. Vous les rassurez en cas de situation perturbée et répondez à leurs besoins. Vous devez être mobile sur un périmètre donné de plusieurs gares d'une même ligne afin d'intervenir selon diverses situations et assurer l'ensemble des missions.

→ Quel est votre univers de travail ?

Vous travaillez le plus souvent en équipe au sein de la gare et en coopération avec les autres acteurs du service. En contact direct avec la clientèle, vous portez une tenue commerciale. Au cours d'une même journée de travail, vous pouvez exercer des missions très diverses.

→ Avez-vous les qualités requises pour ce poste ?

Votre aisance relationnelle et votre sens du service feront la différence.

Le plus ? Maîtriser une langue étrangère.

→ Avez-vous le bon profil ?

- + Vous êtes titulaire au 1^{er} septembre de l'année en cours d'un BAC toutes séries, technologique ou professionnelle.
- + Vous avez moins de 30 ans à la date de signature du contrat (ou plus sous certaines conditions).

La sélection s'effectue sur examen du dossier scolaire et/ou de l'expérience professionnelle. Elle comprend des tests d'évaluation et un entretien de motivation. L'admission n'est effective qu'après vérification des aptitudes médicales nécessaires à l'exercice du métier.



Le métier

« Au service des voyageurs pour un parcours dans des conditions optimales »

→ Quels sont les avantages de l'alternance chez SNCF ?

SNCF accueille des alternants, pour tous ses métiers, sur un très large panel de formations du CAP au BAC+5. L'alternance chez SNCF, c'est un accompagnement au quotidien, avec plus de 5 000 tuteurs professionnels, et un examen prioritaire de votre candidature si vous postulez à un emploi à l'issue de l'obtention de votre diplôme.

- + Avec ce Certificat de spécialisation Accueil dans les Transports (MC AT), SNCF vous propose une alternance 'clés en main'.
- + La formation comprend les enseignements du diplôme Éducation Nationale dispensés dans un lycée partenaire, complétés de modules ferroviaires donnés à l'Université Transilien.

→ Comment postuler à ce dispositif ?

- + Consultez l'offre sur emploi.sncf.com
- + Postulez en ligne et ajoutez toutes les pièces nécessaires à votre inscription.
- + Si votre candidature est sélectionnée, vous serez invité-e en session de recrutement.

→ Où se trouvent les formations ?

La formation Certificat de spécialisation Accueil dans les Transports avec SNCF est dispensée dans des lycées situés à Paris. Les gares qui vous accueillent sont réparties en Île-de-France.

La formation : « alternance entre théorie et pratique »

Comment se déroule la formation ?

Le Certificat AT reste un diplôme d'État délivré par le ministère de l'Éducation Nationale qui permet de travailler immédiatement après son obtention ou de poursuivre des études supérieures.

Rythme en alternance :

- + 1 semaine en centre de formation
- + 3 semaines en gare Transilien

Quel est le contenu de la formation ?

L'ensemble des blocs de compétences professionnelles doivent être obtenus pour la validation du titre.

Ils comprennent notamment :

- + Maîtriser les gestes métiers de la relation client
- + Maîtriser les techniques professionnelles : sécurité, sûreté dans l'environnement des transports
- + Acquérir une communication professionnelle
- + Maîtriser une langue étrangère

→ Informations pratiques :

- + Tout au long de la formation, une chambre meublée en résidence SNCF peut vous être proposée si vous ne résidez pas à proximité de votre lieu de formation ou de travail
- + Vos déplacements dans le cadre de la formation sont également pris en charge par l'entreprise
- + Votre rémunération est calculée en fonction du barème fixé par l'État.

Pour en savoir plus : > www.alternance.emploi.gouv.fr