



1. Environnement de travail

Au sein des Chemins de Fer belges, la Direction **Marketing & Sales** a pour mission de placer le client au cœur des préoccupations, de développer son chiffre d'affaires et de préparer la SNCB à la concurrence dans le cadre du marché libéralisé.

Pour réaliser ces missions, il est essentiel de comprendre le marché de la mobilité ainsi que le comportement et les besoins des voyageurs, leur appréciation et perception du train en tant que produit et de la SNCB en tant que marque. De même, il est indispensable d'apporter une réponse aux défis prioritaires de la SNCB : le développement de la digitalisation et l'amélioration continue de l'information aux voyageurs, une amélioration de la ponctualité et de la planification du plan de transport.

La division 'Sales B2C', responsable aussi bien de la vente nationale qu'internationale, se concentre sur les activités de vente dans les gares (130) disposant de guichets et d'automates et dans les points d'arrêt (406) équipés d'automates.

Afin de fournir un service de qualité aux clients, nous sommes à la recherche d'**agents commerciaux**, établis à Bruxelles.

2. Fonction et responsabilités

En tant qu'agent commercial, vous êtes le premier interlocuteur avec les clients et avez donc pour mission d'assurer un accueil optimal.

En équipe et avec vos collègues :

- Vous répondez aux questions des clients concernant nos produits, les billets du service intérieur et/ou international et tous les autres services complémentaires proposés par la SNCB (objets trouvés, parking, abri de vélo...);
- Vous vendez les titres de transport pour les trains;
- Vous assurez l'après-vente de ces billets;
- Vous aidez les clients à l'utilisation de nos automates de vente;
- En tant que guide en mobilité, vous donnez les horaires et informations au sujet des trains et connections avec d'autres modes de transport;
- Vous êtes prêt à travailler dans un régime de 20 h/sem., en horaire irrégulier en semaine, les week-ends et jours fériés (prestations variables de 4 heures, à partir de 06h00 au plus tôt et jusque 20h00 au plus tard) et à effectuer vos prestations dans différentes gares de la région de Bruxelles.

Jobnews 545 H-HR 2019

3. Profil

Vous répondez au profil décrit ci-dessus et êtes au minimum en possession d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Si vous avez obtenu votre diplôme à l'étranger, vous devez être en possession d'une attestation d'équivalence délivrée par la communauté française pour pouvoir participer à la sélection.

Cette fonction exige bien entendu de disposer d'une série d'aptitudes de base. Nous souhaitons plus spécifiquement insister sur les compétences suivantes :

- Vous vous exprimez aisément et avez le contact facile avec les clients ;
- Vous avez de très bonnes connaissances en néerlandais et en anglais (la connaissance d'autres langues est un atout) ;
- Vous êtes enthousiaste, dynamique, vous avez l'esprit commercial et êtes orienté client ;
- Vous aimez le travail en équipe et êtes capable de travailler en position debout de manière prolongée.

4. Nous vous offrons

- Un travail intéressant au service d'une direction innovante et dynamique.
- Une formation avec une connaissance des différents produits de la SNCB.
- Un salaire attrayant et des conditions de travail agréables.
- Un contrat de 20 h/sem. à durée indéterminée, avec une moyenne de 5 prestations de 4 heures **et un engagement le 16/09/2019.**

5. Quelles sont les prochaines étapes ?

1. Inscrivez-vous via le site www.lescheminsdeferengagent.be.
2. Si votre candidature est sélectionnée, vous serez contacté par téléphone afin de tester vos connaissances linguistiques. Si ce test est positif, vous serez invité à remplir un questionnaire de personnalité par e-mail. Ensuite, nous vous convoquerons à un entretien qui aura pour but d'évaluer vos connaissances, votre attitude et votre intérêt pour la fonction et pour notre entreprise. Si vous êtes retenu, vous devrez encore nous fournir certains documents (extrait de casier judiciaire, copie de votre diplôme...).

Les inscriptions seront clôturées dès que nous aurons reçu un nombre suffisant de candidatures.

6. Des questions ?

Vous pouvez contacter :

Pour le contenu du job :

Rafaël Van Win : rafael.vanwin@b-rail.be (02 / 224 62 30)

