

Account Manager Wallonie



1. Contexte de la fonction

La SNCB joue un rôle incontournable en Belgique sur le plan de la **mobilité durable** et place donc ses clients au centre des préoccupations. La mission de la SNCB consiste à amener ses voyageurs à destination de manière sûre, ponctuelle et confortable. En outre, elle assure également l'entretien et le renouvellement de ses trains et met tout en œuvre pour offrir un accueil convivial dans des gares fonctionnelles.

Le défi de la SNCB consiste à devenir, à court terme, **une entreprise moderne et performante** qui « donne du plaisir » à ses clients et ses collaborateurs dans une culture d'entreprise qui est fondée sur le professionnalisme, le respect, l'entrepreneuriat et la collaboration. Notre succès dépendra en grande partie de nos collaborateurs : les bonnes personnes aux bons endroits, des collaborateurs motivés qui écriront avec nous la success story de la SNCB.

Au sein de la SNCB, la direction Stations intervient en tant que propriétaire et gestionnaire de 550 gares avec les parkings et environs de gares attenants. Il s'agit d'environ 6.065 ha de terrains et 1600 bâtiments avec une surface brute de 1,7 mio m².

La direction Stations compte environ 1350 collaborateurs et s'organise suivant 3 Districts (Centre, Nord, Sud), avec une coordination centrale à Bruxelles. 150 mios d'euros sont investis chaque année dans les gares et environs de gares.

Pour y parvenir, la direction Stations de la SNCB recherche un **Account Manager pour la Wallonie – spécialité Concession Commerciale**. Votre siège de travail est situé à Bruxelles, à proximité de la gare de Bruxelles-Midi.

2. Fonction et responsabilités

En tant qu'Account Manager, vous contribuez à l'optimisation de la qualité et de l'offre des concessions, afin de maximiser les revenus de la SNCB et d'augmenter la satisfaction du client final sur son expérience (commerciale) en gare.

Les principales responsabilités de cette fonction sont les suivantes :

- Vous préparez les consultations de marché sur base des informations fournies par l'équipe Commercial Mix & Prospection.
- Vous prenez part aux jurys des dossiers soumis, les analysez, menez éventuellement des discussions et réalisez un rapport interne pour l'attribution d'une concession.
- Vous concluez un contrat avec le candidat proposant la meilleure offre commerciale qualitative.
- Vous êtes le premier point de contact pour le concessionnaire, et êtes responsable de la gestion quotidienne (suivi technique, administratif et commercial).
- Vous visitez les gares et les concessionnaires pour le suivi (résultats Mystery Shopper, évolution des chiffres d'affaires,...), vous construisez une relation de travail positive avec les concessionnaires, surveillez leur performance globale et la qualité de leurs concessions et, si nécessaire, planifiez et suivez les actions correctives, les initiatives de business development, ... avec eux.
- Vous organisez des états des lieux.
- Vous vous chargez de toute l'administration d'un dossier ou d'une demande (hormis le suivi des paiements).
- Vous êtes responsable pour des concessions dans les gares en Wallonie.
- Vous rapportez directement au Commercialisation & Contract Manager - Commercial Concessions.

3. Profil

Grade de référence : conseiller - vous êtes titulaire d'un master.

Grade de référence : ingénieur civil ou industriel, ingénieur-architecte ou architecte - vous êtes titulaire d'un master d'ingénieur civil ou industriel, ingénieur-architecte ou architecte.

Grade de référence : chef de bureau - vous êtes interne au chemin de fer belges et vous êtes titulaire d'un grade de rang 3 ou êtes lauréat d'une épreuve de sélection donnant accès à un grade de rang 3, et possédez un diplôme de bachelier ainsi qu'au moins 5 années d'expérience pertinente dans le domaine de la valorisation immobilière.

Grade de référence : sous-chef de bureau - vous êtes interne au chemin de fer belges et vous possédez un grade de rang 4+ et possédez un diplôme de bachelier ainsi qu'au moins 3 années d'expérience pertinente dans le domaine de la valorisation immobilière.

Grade de référence : secrétaire administratif - vous possédez un diplôme de bachelier ainsi qu'au moins 3 années d'expérience pertinente dans le domaine de la valorisation immobilière.

Si vous avez obtenu votre diplôme à l'étranger, vous devez être en possession d'une attestation d'équivalence délivrée par la Fédération Wallonie-Bruxelles 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 avez une attitude commerciale.
- Vous avez une très bonne connaissance de la 2ème langue nationale aussi bien à l'écrit qu'à l'oral.
- Vous avez de l'expérience dans la conduite de négociations et discussions commerciales.
- Vous analysez les problèmes de façon approfondie et précise, avant de proposer des solutions appropriées.
- Vous faites preuve d'une capacité d'écoute parfaite et êtes communicatif. Vous êtes capable de transmettre des messages oraux et écrits destinés à votre public.
- Vous vous adaptez aisément face à toute modification de tâches, de contacts et d'objectifs.
- Vous êtes orienté résultats et vous prenez des initiatives.
- Vous êtes capable de gérer un grand nombre de projets tout en assurant un suivi correct.
- Vous êtes orienté client, intègre et vous agissez dans l'intérêt de l'entreprise.
- Vous savez travailler aussi bien de manière autonome qu'en équipe. Vous tenez compte des souhaits, idées et opinions des autres.

4. Nous vous offrons

À la SNCB, vous contribuez chaque jour à une économie durable : moins d'embouteillages, moins de pollution atmosphérique, une mobilité abordable pour tous. L'un des objectifs prioritaires de la SNCB est d'être une entreprise financièrement saine avec des ambitions de croissance, et votre fonction est décisive à cet égard. Nous vous offrons un environnement de travail favorable à la prise d'initiatives, des formations, un travail flexible, un équilibre entre vie professionnelle et vie privée ainsi qu'un engagement social, avec un salaire attrayant et des avantages extralégaux.

5. Quelles étapes devez-vous suivre ?

1. Inscrivez-vous via notre site : <https://www.lescheminsdeferengagent.be>
2. Si votre CV et votre lettre de motivation correspondent au profil, nous vous inviterons à passer les tests d'aptitude non éliminatoires et à compléter un questionnaire de personnalité. La direction se réserve le droit de limiter les candidatures aux candidats dont le profil correspond le mieux au profil demandé.
3. Il s'ensuit un entretien destiné à évaluer vos connaissances, motivation, expérience, aptitudes et compétences.
4. Si vous êtes sélectionné, il ne vous restera alors plus qu'à nous fournir les documents administratifs requis (extrait de casier judiciaire, copie de l'acte de naissance, etc.).

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

6. Des questions ?

Sur le contenu de la fonction :

Bjorn Scheerens

T. 02/525 36 97

M. bjorn.scheerens@sncb.be

Koen Vangoidsenhoven

T. 02/525 21 79

M. koen.vangoidsenhoven@sncb.be

Sur la procédure de sélection :

Clément Marchal

T. 02 525 40 89

M. clement.marchal@hr-rail.be

Remarques importantes :

1. Procédure de sélection

- Cette épreuve est organisée conformément aux dispositions de l'avis **13 H-HR/2019**
http://intranet.hr-rail.be/FR/Regelgeving/Avis/Documents/Avis_2019_H-HR_13.pdf
- Si vous êtes intéressé(e) par cette épreuve, nous vous invitons à poser votre candidature au plus vite.
 - Si vous êtes collaborateur Infrabel ou HR Rail :
Les inscriptions doivent impérativement être réalisées via le site www.lescheminsdeferengagent.be.
Pour ce faire, il est nécessaire de créer un compte personnel sur ce site web et de s'identifier au préalable en tant que collaborateur interne.
Votre adresse mail privée doit être utilisée lors de la création du compte personnel.
La direction se réserve le droit de limiter le nombre de candidatures au nombre de candidats qui répondent au mieux à la description de fonction.
 - Si vous êtes collaborateur SNCB : postulez via le mobility board, cliquez ici pour y accéder :
<https://performancemanager.successfactors.eu/sf/careers?company=nmbnation&loginMethod=SSO>

Cette procédure remplace l'inscription via le site www.lescheminsdeferenganent.be

2. Candidats Statutaires

- Si vous êtes agent statutaire des Chemins de fer belges, vous pouvez participer à une sélection contractuelle et conserver dans certains cas votre Statut.
 - A. Rang 3 et supérieur :**
 - Accès à une sélection contractuelle, pour un emploi sans valorisation de diplôme.
 - B. Rang 9 à rang 4+:**
 - Accès à une sélection contractuelle, pour un emploi sans valorisation de diplôme;
 - Accès à une sélection contractuelle, pour un emploi avec valorisation de diplôme, lorsqu'il s'agit d'un emploi en pénurie.

3. Désignation

- Si vous êtes lauréat(e) d'une épreuve donnant accès au grade de référence et que vous êtes désigné(e) dans ce grade, vous serez rayé(e) de la liste des lauréats pour ce grade. En cas d'essai insuffisant, les dispositions du RGPS – Fascicule 501 sont d'application.

4. Installation (candidats statutaires)

- Si la description de fonction correspond à votre grade actuel, vous conservez votre grade, les échelles de traitement qui y sont liées ainsi que votre date de prise de rang.
- Si la description de fonction est différente de votre grade actuel, vous serez installé dans un grade y correspondant, vous serez rémunéré dans les échelles de traitement qui y sont liées et vous recevrez une nouvelle date de prise de rang.

PARTICULARITES :

- Si vous êtes installé dans un grade de même rang dont les échelles de traitement sont inférieures, vous recevrez le cas échéant un supplément de traitement résorbable. Cela signifie que vous ne subirez aucune diminution de traitement par rapport à votre situation actuelle.
- Si vous êtes titulaire d'un grade de (...) principal adjoint et participez à un poste à profil de rang 3, vous conservez votre situation actuelle.
- Si vous êtes titulaire d'un grade de (...) principal et exercez une fonction d'expert, vous conservez votre situation actuelle en cas de participation à un poste à profil de rang 3 si l'appel à candidatures le mentionne explicitement.
- Si vous êtes titulaire d'un grade de rang 3 – 2^e échelon et participez à un poste à profil de rang 3 – 1^{er} échelon, vous serez installé dans le grade de rang 3 – 2^e échelon correspondant à la subdivision d'avancement du grade de référence.
- Si vous avez obtenu une neutralisation ou une interdiction de recrutement, vous ne pouvez pas participer à la sélection.