



SERVICES & RELATIONS CLIENTS EN GARE ET À BORD DES TRAINS

FORMATION EN ALTERNANCE BAC PRO ARCU*

PRÉPARANT AU MÉTIER :
COMMERCIAL EN GARE (H/F)

* Accueil Relation Clients et Usagers

CONTRAT D'APPRENTISSAGE

➤ POUR PLUS D'INFORMATIONS SUR L'ALTERNANCE
OU POSTULER EN LIGNE, CONSULTEZ SNCF.COM/FR/ALTERNANCE



orc.fr | R.C. PARIS 483 291 108 | Crédits photos : Adrien Toubiana

➤ RETROUVEZ NOS FORMATIONS EN ALTERNANCE SUR SNCF.COM/FR/ALTERNANCE



LE MÉTIER

QUELLES SONT LES MISSIONS DU COMMERCIAL EN GARE (H/F) ?

Vous avez des missions multiples, au contact des clients.

Dans une exigence constante de qualité, vous assurez les différents aspects du service offert aux clients : de l'information à la gestion de situations délicates.

En gare, toujours au contact des voyageurs, vous veillez à les accueillir, les orienter et les informer. En charge de faire connaître et de vendre les produits et services offerts par SNCF, vous assurez également le service après-vente.

En cas de situation perturbée, vous participez à l'information aux voyageurs : annonces sonores, etc.

QUEL EST L'UNIVERS DE TRAVAIL ?

En gare, en boutique ou à distance, vous travaillez en équipe. Vous portez une tenue de service pour un contact privilégié avec les voyageurs.

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 ?

L'accès au BAC PRO ARCU est ouvert aux jeunes de moins de 26 ans (ou plus de 26 ans sous certaines conditions) titulaires au 1^{er} septembre de l'année en cours d'un BEP VAM, tertiaire ou issu d'une 1^{ère} générale ou technique de préférence en relation avec les métiers du service et du commerce.

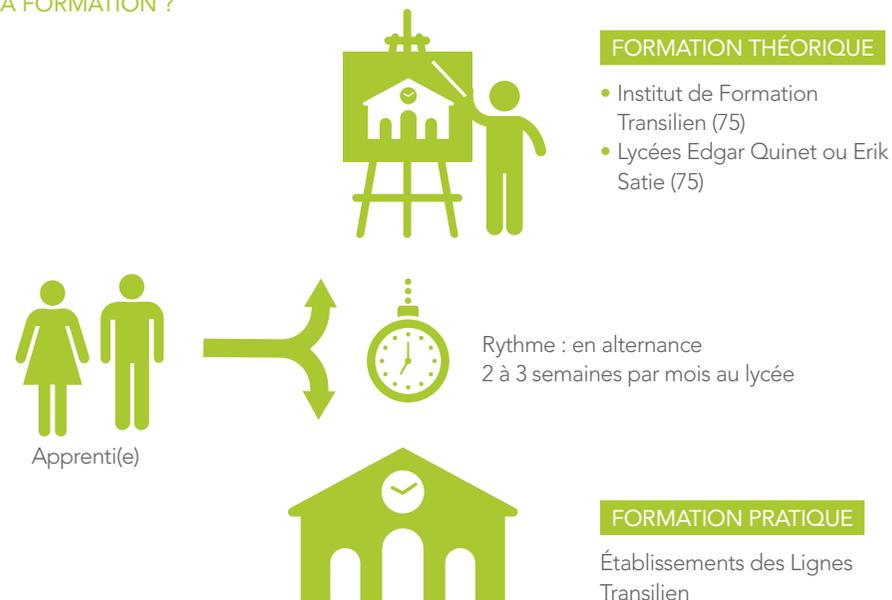
La sélection s'effectuera après étude :

- du dossier scolaire,
- des tests d'évaluation,
- et d'un entretien de motivation.

De plus, l'admission ne sera effective qu'après vérification des aptitudes physiques à l'exercice du métier.

LA FORMATION

COMMENT SE DÉROULE LA FORMATION ?



MATIÈRES ENSEIGNÉES

FORMATION PROFESSIONNELLE La vente (l'accueil en face à face, téléphonique, la gestion de la fonction accueil, la vente de services ou de produits associés à l'accueil, les activités administratives connexes à l'accueil), l'économie, le droit, la prévention santé environnement	726 heures sur 2 ans
FORMATION GÉNÉRALE Mathématiques, français, histoire, géographie, éducation civique, anglais, espagnol, éducation artistique, éducation physique et sportive	624 heures sur 2 ans
PÉRIODE D'APPRENTISSAGE AU SEIN DE SNCF Intégration dans une équipe opérationnelle, mise en pratique des savoirs théoriques	64 semaines sur 2 ans

COMMENT POSTULER À CE DISPOSITIF ?

- Consultez l'offre sur sncf.com/postuler/rechercher une offre (Type d'offre : alternance / Niveau : jusqu'à Bac + 1 / Secteur : Activités commerciales)
- Déposez votre candidature sur cette offre, et téléchargez le dossier de candidature à remplir et à retourner à l'adresse indiquée

LES CANDIDATURES SONT OUVERTES À PARTIR DE 08/01/2013.

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. Informations pratiques :

- Tout au long de la formation, une chambre meublée en résidence SNCF vous est proposée si vous ne résidez pas à proximité de votre lieu de formation ou de travail
- Vos déplacements dans le cadre de la formation seront également pris en charge par l'entreprise
- Votre rémunération est calculée en fonction du barème fixé par l'Etat. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.alternance.emploi.gouv.fr

➔ RETROUVEZ NOS FORMATIONS EN ALTERNANCE SUR SNCF.COM/FR/ALTERNANCE