



SERVICES & RELATIONS CLIENTS EN GARE ET À BORD DES TRAINS

FORMATION EN ALTERNANCE BAC PRO ARCU* SPÉCIALITÉ AGENT D'ESCALE FERROVIAIRE

PRÉPARANT AU MÉTIER :
AGENT D'ESCALE FERROVIAIRE (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 DE L'AGENT D'ESCALE FERROVIAIRE (H/F) ?

Optez pour un métier à deux dimensions.

En tant qu'Agent d'Escale Ferroviaire, vous contribuez à la satisfaction des clients et à la régularité des trains.

En chantier de préparation, lorsque le train est au garage, vous effectuez l'assemblage des voitures pour former le train (accrochage, décrochage). Vous êtes garant de la conformité du train aux exigences de sécurité et de confort offertes aux voyageurs.

En gare, vous entretenez une relation client de qualité. Vous veillez à orienter et informer les voyageurs pour répondre au mieux à leurs besoins. Vous êtes garant du bon fonctionnement des installations mises à leur disposition.

Enfin, vous jouez un rôle central dans la régularité et la sécurité des trains : vous donnez le départ.

QUEL EST L'UNIVERS DE TRAVAIL ?

Vous exercez vos missions en gare (à proximité des voyageurs) et/ou en chantier de préparation (en extérieur et sans contact immédiat avec la clientèle).

AVEZ-VOUS LES QUALITÉS REQUISES POUR CE POSTE ?

La maîtrise de soi et le sens du service vous permettront de garantir des échanges de qualité avec les clients. Des qualités qui devront être complétées par un sens de l'organisation et de la rigueur pour assurer les fonctions de sécurité.

AVEZ-VOUS LE BON PROFIL ?

L'accès au BAC PRO ARCU, spécialité Agent d'Escale Ferroviaire, est ouvert aux jeunes de moins de 26 ans (ou plus de 26 ans sous certaines conditions) ayant suivi une classe de 1^{ère} ou terminale générale ou technologique.

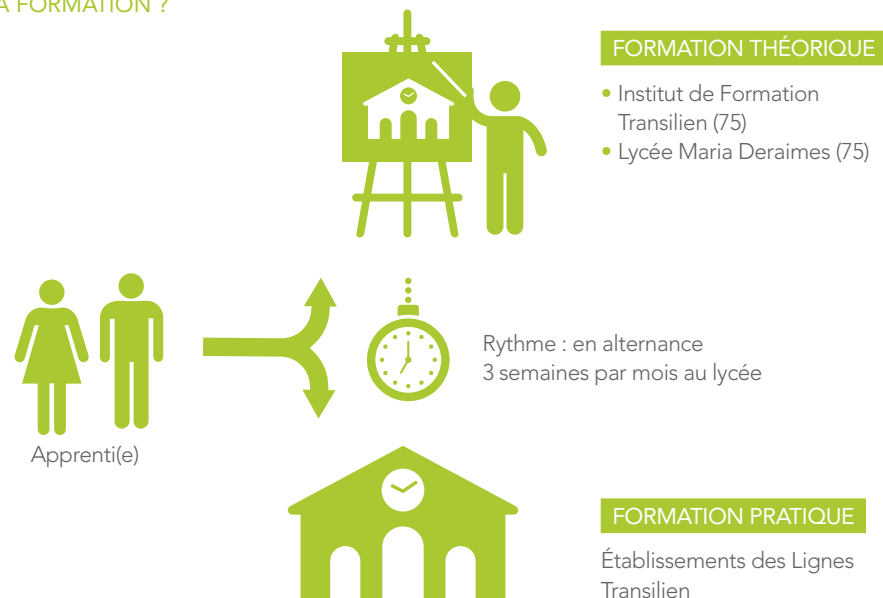
La sélection s'effectuera après étude :

- 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 et médicales à l'exercice du métier.

LA FORMATION

COMMENT SE DÉROULE LA FORMATION ?



MATIÈRES ENSEIGNÉES

FORMATION PROFESSIONNELLE

L'accueil téléphonique, l'accueil physique, la gestion de la fonction accueil, la vente, les activités administratives connexes à l'accueil, l'économie, le droit, la coordination

320 heures
par an

FORMATION GÉNÉRALE

Mathématiques, français, histoire, géographie, anglais, espagnol, arts appliqués, éducation physique et sportive

360 heures
par an

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