



Accompagnatrice/accompagnateur des voyageurs

Une tâche importante

Un client régulier ne trouve pas son abonnement. Une retraitée alerte a raté sa correspondance. Un pendulaire se plaint d'une défectuosité. La petite Léa a perdu son nounours et un groupe de touristes asiatiques demande quel est le nom du sommet sur la rive du lac opposée. Quoiqu'il arrive: vous avez toujours une solution, à toute heure de la journée. En qualité d'accompagnateur/trice des voyageurs, vous jouez un rôle central: pendant tout le voyage, vous êtes l'interlocuteur/trice compétent(e) de nos client(els). Votre nature sympathique et votre attitude axée sur le service réjouissent nos client(els) qui, grâce à vous, font un agréable voyage avec BLS.

Une intervention variée

Vous accueillez nos client(els), les accompagnez pendant le trajet, les conseillez et les encadrez, contrôlez et vendez les titres de transport, répondez à leurs questions, les informez en cas de dérangement et vous assurez avec discernement qu'ils arrivent à destination en toute sécurité. Vous assurez nos normes de qualité élevées et traversez attentivement les wagons des trains: vous remarquez tout de suite une lampe défectueuse, une tache sur un siège ou un climatiseur à l'arrêt. L'orientation de la clientèle fait également partie de vos attributions: une mission passionnante et polyvalente.

Paquet de conditions d'emploi première classe

Une fois la formation réussie, vous profitez de conditions d'emploi attrayantes et modernes. Voici quelques-uns des avantages susceptibles d'éveiller votre intérêt:

- La durée annuelle réglementaire du temps de travail est de 2050 heures, ce qui représente en moyenne 41 heures par semaine (emploi à plein temps).
- Le travail à temps partiel est possible en tout temps à l'issue de la formation (droit à réduction du taux d'occupation à raison de 20% au maximum).
- Droit aux vacances par année civile: 5 semaines pour les collaborateurs âgés de 21 à 49 ans, 6 semaines dès l'âge de 50 ans, 7 semaines dès l'âge de 60 ans.
- Droit à l'achat de 5 ou 10 jours de vacances supplémentaires par année.
- Congé maternité: 18 semaines avec salaire intégral et droit de prolongation de 6 mois au maximum en tant que congé non payé; respectivement congé paternité: 10 jours avec salaire intégral.
- Salaire annuel une fois la formation achevée avec succès: entre 61'500 et 87'100 francs (emploi à plein temps), 13e salaire mensuel compris. Le salaire maximum de 87'100 francs vous sera versé à l'âge de 40 ans au moins et avec deux langues étrangères examinées.

Seul(e) ou au sein d'une équipe

Vous travaillez soit seul(e), soit au sein d'une équipe. Cela dépend de l'intervention et de votre ligne d'affectation.

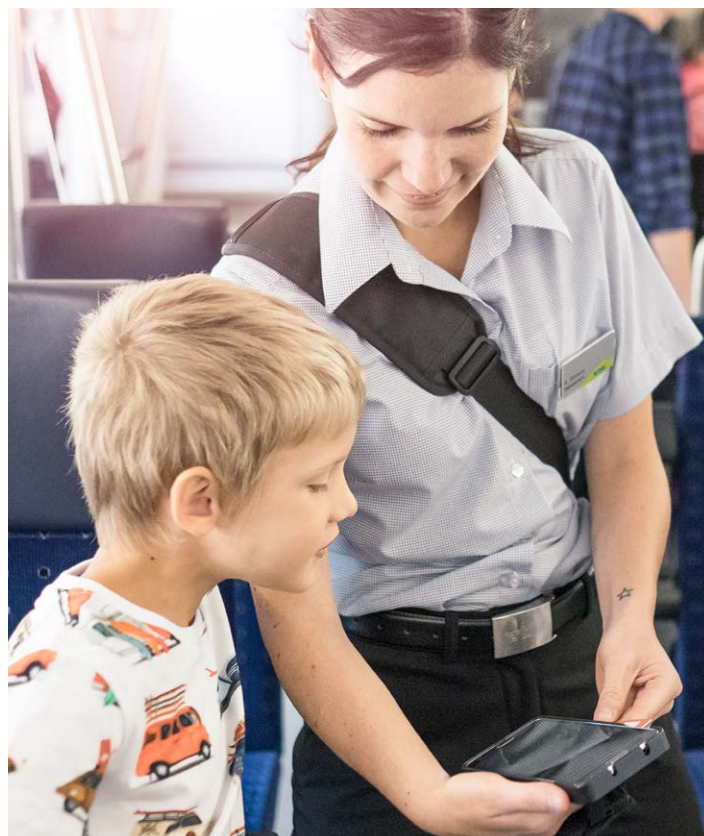
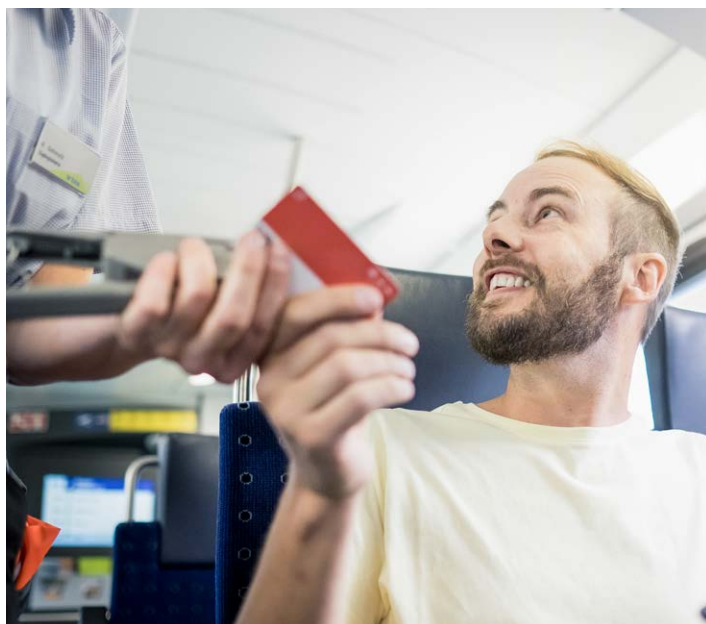
Formation avec plein salaire

Dans le cadre de la formation modulaire, vous acquérez pendant huit mois les connaissances théoriques et pratiques sur ce métier passionnant et trépidant. Ce faisant, vous utilisez également des modules e-learning. Vous mettez rapidement en pratique les connaissances acquises et faites des expériences enrichissantes lors de vos trajets avec nos voyageurs. Votre praticien formateur/praticienne formatrice vous accompagne et vous soutient chaque jour. La majeure partie de la formation théorique se déroule à Berne. Pendant votre formation, vous recevez un salaire de formation. Ce salaire brut se situe entre 4000 et 5400 francs par mois (selon l'âge et l'expérience). BLS prend en outre en charge l'entier des frais de formation continue à hauteur de 80'000 francs. En contrepartie, vous vous engagez à travailler en tant qu'accompagnateur/trice des voyageurs auprès de BLS pendant trois ans au moins. Nous vous garantissons un engagement en qualité d'accompagnateur/trice des voyageurs à l'un de nos sites de Berne, Brigue, Langnau ou Spiez une fois la formation réussie.

- Allocations pour charge d'assistance attrayantes (montants minimums: 373 francs par mois pour le premier enfant ouvrant droit à des allocations et 241 francs par mois pour chaque enfant supplémentaire).
- Suppléments salariaux: indemnité forfaitaire pour frais de repas pris à l'extérieur de 17 francs par jour, supplément pour le travail de nuit de 6.40 francs par heure, suppléments pour le travail les jours fériés et le dimanche de 14 francs par heure.
- Poursuite du paiement du salaire en cas de maladie (SWICA) ou d'accident (SUVA) de 100% du salaire assuré pendant la première année puis de 80% du salaire assuré pendant la deuxième année (en cas d'accident professionnel ou de maladie professionnelle: 100% du salaire assuré pendant deux ans)
- Abonnement général 2e classe gratuit et de généreuses réductions pour toute la famille; dès la deuxième année d'engagement: facilités de voyage internationales et titres de transport à prix réduit pour les liaisons à l'étranger
- Billets à prix réduit pour des événements grâce aux partenariats de BLS dans les branches du tourisme et de la culture

Vos perspectives

Avec une certaine routine dans votre travail, vous souhaitez endosser davantage de responsabilités? Avec plaisir! En qualité d'accompagnateur/trice des voyageurs en chef, vous coordonnez l'intervention de votre équipe et êtes responsable du déroulement de la journée. Vous êtes connu(e) pour votre talent d'organisation? Alors vous serez accueilli(e) à bras ouverts dans la planification de l'exploitation. Ou vous aimez tout particulièrement voyager? Alors vous serez les bienvenus parmi vos collègues de nos Centres de voyage et pourrez vous concentrer sur le conseil et la vente de titres de transport nationaux et internationaux, d'excursions et d'autres offres de vacances dans le monde entier. Chez nous, toutes les nuances sont possibles. Nous connaissons de nombreuses combinaisons de fonctions. Ainsi, nous trouvons toujours une solution gagnant-gagnant.



Votre profil

D'une personnalité charmante et avenante, vous:

- avez achevé un apprentissage de trois ans au moins (de préférence dans le secteur des services) ou êtes titulaire du certificat de maturité;
- êtes en premier lieu orienté(e) vers la qualité du service et avez du plaisir au contact avec la clientèle;
- faites preuve de compétence opérationnelle, de talent d'improvisation et possédez une bonne dose de sérénité;
- êtes disposé(e) à travailler selon des horaires irréguliers et durant le week-end;
- êtes en bonne santé: vous présentez une bonne condition physique et jouissez d'une bonne vue et d'une bonne ouïe;
- vous possédez de très bonnes connaissances du français et des connaissances de l'allemand et de l'italien (deux langues étrangères examinées au niveau A2).

Votre candidature

Vous êtes fin prêt(e) pour les défis à relever en tant qu'accompagnateur/trice des voyageurs? Super! Découvrez l'annonce de poste vacant dans notre bourse de l'emploi.

Nous nous réjouissons de recevoir votre candidature.

bls.ch/accompagnateursdesvoyageurs