

DESCRIPTION DE POSTE N° 11304501_9002864

Unité organisationnelle	Désignation du poste	Taux d'occupation	Valable dès le
P-O-BP-LEN	Spécialiste Solutions clients		1.4.2019

Titulaire du poste <i>Nom, prénom</i>	Chaîne de fonction Niveau d'exigences (CCT)	1130 H
Divers	Échelon de conduite + grade (CO)	

Poste supérieur au niveau hiérarchique	Poste supérieur au niveau opérationnel
Chef-fe de team Orientation de la clientèle	Manager des événements
Postes subordonnés <i>Nombre de postes internes</i>	Direction spécialisée <i>Fonctions/domaines et nombre approx.</i>
Directement: –	Total: – Services opérationnels P

Objectifs du poste <i>Max. quatre objectifs</i> <ul style="list-style-type: none"> Assurer, pour le compte de la division Voyageurs, une gestion des perturbations de qualité à l'aide des mesures clientèle et de l'orientation des voyageurs définies Diriger la gestion des correspondances, élaborer et décider de solutions de remplacement pour les différents groupes de clients, y compris des mesures de souplesse comme des courses de taxi, des tickets de bus ou des nuitées d'hôtel Épauler et conseiller le personnel d'assistance clientèle en Suisse dans le cadre de la fonction Trouble Shooter
--

Description des tâches	%
<i>Énumérer les tâches les plus importantes (max. ¾ d'une page A4). Regrouper les tâches similaires.</i>	
1. Tâches principales	
Gestion des perturbations	40
<ul style="list-style-type: none"> En étroite collaboration avec le manager des événements, répondre de la gestion opérationnelle des perturbations en trafic voyageurs au sein de la zone géographique attribuée <ul style="list-style-type: none"> Surveiller le trafic ferroviaire national afin de pouvoir réagir immédiatement en cas d'événements ou d'écarts par rapport à l'horaire En tenant compte de la promesse Voyageurs et des décisions réservées, élaborer, négocier, vérifier et engager des solutions orientées clientèle avec l'ensemble des partenaires opérationnels en Suisse et à l'étranger Décider de mesures clientèle opérationnelles comme l'orientation des voyageurs, initier des mesures de souplesse, etc. Assurer la communication des mesures clientèle à tous les partenaires Accompagner la mise en œuvre des mesures clientèle initiées et en assumer la responsabilité 	
Gestion des correspondances/solutions de remplacement/souplesse	20
<ul style="list-style-type: none"> Diriger la gestion des correspondances au sein de la zone géographique attribuée <ul style="list-style-type: none"> Évaluer toutes les demandes de correspondance, prendre des décisions en tenant compte des directives et clarifier la situation avec le centre d'exploitation le cas échéant Définir et décider d'alternatives pour tous les groupes de clients (incluant les personnes voyageant en groupe, les voyageurs à mobilité réduite et les voyageurs internationaux) dès que la chaîne de voyage est rompue; décider de mesures clientèle spéciales, p. ex. bus supplémentaires, courses de taxi, nuitées d'hôtel et autres mesures de souplesse Assurer la communication, la mise en œuvre et l'accompagnement des mesures définies Décider de toutes les mesures de souplesse dans son rayon, p. ex. bus de remplacement, courses de taxi et nuitées d'hôtel; organiser et coordonner la mise en œuvre de ces mesures 	
Trouble Shooter Assistance clientèle	25
<ul style="list-style-type: none"> Assurer la communication des informations d'exploitation au personnel des trains concernant les événements qui touchent les clients, que ce soit dans le cadre de l'exploitation régulière ou en cas d'événement Épauler et conseiller le personnel des trains pour toutes les questions éventuelles liées aux demandes de la clientèle et en cas d'événement dans le trafic ferroviaire 	

• Assurer un canal de communication prioritaire train (Kümmerer Train)	
• Traiter les informations concernant les événements dans l'appli KULT	
Autres tâches	10
• Soutenir la formation de collaborateurs opérationnels internes et externes, transmettre les connaissances nécessaires, les expériences ainsi que le savoir-faire ferroviaire	
• Aider la direction de l'unité à traiter les instructions de travail et les thèmes spécialisés, tout en participant aux groupes de travail	
• Assumer la fonction de spécialiste Orientation de la clientèle en l'absence de celui-ci et veiller à ce que les besoins de la clientèle soient pris en compte	
2. Tâches de conduite	
Tâches de direction spécialisée	5
• Exercer la fonction de Trouble Shooter auprès du personnel des trains	
Tâches de conduite du personnel	
–	
Tâches de conduite financière (y compris responsabilité du budget)	
–	
Total	100

Compétences (attributions et responsabilités) Résumer en deux ou trois phrases

- Représenter CFF Voyageurs pour toutes les demandes opérationnelles auprès des partenaires opérationnels en Suisse et à l'étranger
- Conjointement avec le manager des événements, assumer la responsabilité de l'activité opérationnelle de CFF Voyageurs dans le domaine attribué
- Décider de mesures opérationnelles orientées clientèle du point de vue du trafic voyageurs
- Décider de mesures de souplesse selon les compétences personnelles définies (niveau 1)
- Répondre de la communication et de la mise en œuvre des mesures définies

Relations/contacts (q[quotidien]; h[ebdomadaire]; m[ensuel]; a[nnuel]; o[ccasionnel]) Indiquer les partenaires, tiers
q:

- Chef-fe Salle de commande, personnel de la salle de commande
- Spécialistes des OCP régionaux
- Régulateur/trice du trafic ferroviaire des centres d'exploitation
- Organisations centrales internationales, nationales et régionales
- Partenaires tels qu'Elvetino, Logistique et bagages, Securitrans, Gestion de la flotte
- Personnel d'assistance clientèle, surface EMP
- Clientèle externe, p. ex. personnes voyageant en groupe, sociétés d'hôtel, de taxi et de bus

h:

- Gestionnaire de réseau OCI
- Manager des urgences et direction P-VM
- Partenaires externes tels que Lyria, Turbo, BLS, SOB, TILO, RegionAlps, Thello, ÖBB, Nightjet
- Chef-fe d'intervention CFF pour les grands événements

o:

- Personnes en formation, analystes, chefs et collaborateurs de projet
- KOM, Service de presse et autres cadres des CFF

Exigences types
Formation, connaissances spécifiques et linguistiques:

- Apprentissage professionnel achevé et reconnu par le SEFRI ou formation équivalente
- Très bonnes connaissances des processus opérationnels de Production ferroviaire
- Langue selon région d'affectation: Centre: langue maternelle allemande, française ou italienne (niveau C2), niveau B1 minimum pour les deux autres langues
Ouest: langue maternelle française, allemande ou italienne (niveau C2), niveau B1 minimum pour les deux autres langues
Est: langue maternelle allemande, française ou italienne (niveau C2), niveau B1 minimum pour les deux autres langues

Expérience professionnelle/expérience dans un domaine particulier:

- Expérience professionnelle de plusieurs années dans les transports publics, notamment dans le domaine de la production/de l'exploitation, expérience également dans la gestion des perturbations et solide savoir-faire ferroviaire (connaissances des installations ferroviaires et de l'exploitation, de la structure de l'horaire et du matériel roulant)
- Connaissances approfondies en géographie (Suisse et pays voisins) sous les angles suivants: infrastructure ferroviaire et de transport, flux de clients, objectifs touristiques, voies de communication et itinéraires alternatifs/optionnels
- Très bonnes connaissances des supports techniques

Examens périodiques et déterminants pour la sécurité (y compris certifications):

Qualifications et compétences déterminantes pour la sécurité d'après le système de gestion des compétences

Capacités/qualités particulières: *Max. six capacités/qualités représentatives de la fonction*

- Solides compétences sociales et bonnes capacités de communication et de gestion des conflits
- Endurance psychologique, résistance élevée au stress et grande volonté de s'investir dans le cadre du travail par équipe (7j/7 et 24h/24)
- Orientation clientèle et qualité prononcée Capacité à travailler en autonomie, sens aigu des responsabilités et fiabilité
- Bonne capacité d'assimilation et d'analyse Mode de réflexion et d'action global et interdisciplinaire, faculté d'anticipation
- Capacité à prendre des décisions et à définir des priorités
- Talent pour la négociation et capacité à s'imposer même en situation de stress Expérience dans les contacts avec d'autres cultures (régions linguistiques suisses, autres pays)