RIASEC : S

G1611
STEWARD / HÔTESSE DE TRAIN

Autres emplois décrits

- Commercial / Commerciale à bord des trains

Définition

Le steward ou l'hôtesse de train assure principalement la vente de la restauration rapide tout en fournissant un service convivial et de qualité.

- Renseigne les passagers sur les horaires, les arrêts et les correspondances
- Sert les boissons, snacks, repas aux passagers de manière courtoise et professionnelle
- Gère les stocks de produits de restauration et assure leur réassortiment
- Suit les procédures de caisse et gère les transactions financières
- Gère les situations d'urgence et assure le respect des procédures de sécurité

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un niveau CAP en service ou commerce.

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Disposer des produits sur le lieu de vente
- Accueillir, orienter, renseigner un public

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Communiquer efficacement avec les passagers et/ou leur accompagnateur
- Respecter des règles, des consignes, normes et procédures opérationnelles
- Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE) Transition écologique

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Préparer des boissons chaudes ou froides
- Entretenir un équipement, une machine, une installation
- Assurer la sécurité et le confort des passagers durant le transport

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Répondre aux attentes d'un client

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Faire preuve de diplomatie et de force de conviction
- Travailler en groupe, en réseau
- Communiquer clairement les horaires et arrêts aux passagers
- Informer les passagers des procédures de sécurité à bord
- Utiliser des équipements de protection individuelle (EPI)

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Préparer ou réchauffer des plats traiteur
- Préparer ou réchauffer des pains et des viennoiseries
- Assurer la sécurité des passagers lors des arrêts et démarrages
- Réceptionner des produits, des matières premières, vérifier la conformité d'une livraison

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Procéder à l'encaissement
- Contrôler l'accès à bord du train

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Utiliser des logiciels spécifiques — Transition numérique

Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Etre force de proposition

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Savoirs

Domaines d'expertise

- Itinéraires ferroviaires
- Services à bord
- Procédures d'urgence et de premiers secours

Techniques professionnelles

- Accueil et orientation des passagers
- Gestion des plaintes et des requêtes des passagers
- Gestion des réservations et billetterie
- Préparation des rapports de voyage
- Techniques de communication interpersonnelle

Produits, outils et matières

- Maintenance de base de l'intérieur du train
- Utilisation de matériel de nettoyage
- Types de sandwichs et produits snacking
- Types de produits traiteurs

Normes et procédés

- Connaissance des procédures de nettoyage à bord
- Règles de sécurité ferroviaire

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
- En contact avec du public
- Port de tenue professionnelle ou d'uniforme
- Station debout prolongée

Horaires et durée du travail

- Travail en horaires décalés
- Travail en journée
- Travail les week-ends et jours fériés

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Lieux et déplacements

- Zone nationale

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Secteurs d'activité

- Logistique et transport
- Hôtellerie et restauration

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail