

**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 répondre à leurs questions
- 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
- Entretien d'un équipement, d'une machine, d'une installation
- Assurer le confort des passagers durant le trajet
- Assurer la sécurité 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
- Communiquer clairement les horaires et arrêts aux passagers
- Informer les passagers des procédures de sécurité à bord

## 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
- Être force de proposition

# Savoirs

---

## Domaines d'expertise

- Capacité à travailler en équipe
- Communication avec les passagers
- Connaissance des itinéraires ferroviaires
- Connaissance des 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 d'équipement de protection et de sécurité
- Utilisation de matériel de nettoyage
- Types de sandwiches
- 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
- 

## Lieux et déplacements

- Zone nationale
- 

## Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)
- 

# Secteurs d'activité

- Logistique et transport
- Hôtellerie et restauration