

Stage Chef de projet Expérience clients TGV France-Italie

SVI, SNCF Voyages Italia, filiale à 100% de SNCF Voyages et basée à Paris, gère la commercialisation et la production de la ligne à grande vitesse entre Paris et Milan.

Chaque jour, les 3 allers-retours TGV Paris-Milan transportent des centaines de voyageurs entre Paris, le Rhône-Alpes, les Alpes, le Piémont et la Lombardie.

La direction marketing, commerciale et du service définit l'offre et pilote la stratégie de croissance de l'entreprise.

Principales missions

Intégré-e au sein de cette équipe composée de 5 personnes et rattaché.e à la Responsable Expérience Clients, vous contribuerez à notre stratégie de service ainsi qu'à l'amélioration de l'expérience du voyage de nos clients.

- + Imaginer et mettre en œuvre des **animations à bord destinées à un public franco-italien**, y participer et réaliser des retours d'expérience pour mesurer l'impact - voyages réguliers en Italie (maîtrise de l'italien courant impérative).
- + Piloter avec le prestataire des services la partie animation (*point hebdo, suivi, réalisation de support en français et en italien, devis...*)
- + Coconstruire l'**analyse bimensuelle** de la satisfaction client (NPS...) et mensuelle des tendances
- + Participer à la mise en œuvre de la **Nouvelle Relation Clients** (NRC)
- + Participer à la réalisation de nos **standards de services**
- + Réalisation d'**études** diverses telles que : benchmark services, gare, aéroport, services clients...

Le plus de ce stage

- + Fuir le stage photocopie : ici, on a vraiment besoin de vous
- + Evoluer dans une ambiance start-up, néanmoins adossée à une maison mère de taille
- + Découvrir comment piloter le service, élément de différenciation de nombreuses entreprises.
- + Profiter de missions opérationnelles et stratégiques variées, transverses et responsabilisantes.
- + Découvrir l'univers du secteur ferroviaire et se faire une culture du train et du transport, pour challenger un tapage médiatique omniprésent ces derniers temps
- + Baigner dans une expérience culturelle européenne franco-italienne
- + Découvrir le concept d'entreprise libérée au cœur de la transformation de SNCF Voyages Italia

Complément d'informations :

Entreprise :	SNCF Voyages Italia
Maître de stage :	Responsable Expérience clients
Lieu du stage :	Poste basé à Paris – Cours St-Emilion ligne M14 <i>(ou au CNIT La Défense, projet de déménagement à l'étude pour l'automne 2018)</i> Déplacements réguliers en Italie/Milan (selon l'agenda des événements à bord) et occasionnels au CNIT (La Défense).
Début et durée de mission :	Septembre 2018 à Février 2019 (6 mois)
Niveau d'études :	Bac + 4/5 Profil grandes écoles (commerce)
Connaissances souhaitées :	Bonne maîtrise d'Excel, Powerpoint Très à l'aise dans le relationnel, esprit pratique et bon esprit de synthèse. Maîtrise de l'italien impératif.
Gratification :	800€ à 1 000 € brut, selon le profil. Accès à la cantine d'entreprise 50% du Navigo
Contact candidature :	ysella.burski-sagny@svi-srl.com