

Steward/-esse de train

recevoir, accompagner, fournir, servir, contrôler

Les stewards et stewardesses de train sont responsables du bon déroulement et de la sécurité du voyage des voyageurs ferroviaires dans les trains de nuit. Afin d'assurer un voyage agréable aux passagers, l'équipe du train de nuit discute avant le départ de qui assurera le service dans les voitures-bars et les voitures-salons et qui sera responsable des tâches de sécurité dans les voitures-lits.

Ensuite, lorsque les voyageurs arrivent, ils sont accueillis sur le quai de départ par les stewards et stewardesses de train. Ces professionnels veillent au bien-être de leurs hôtes

pendant tout le trajet, jusqu'à leur descente à la gare de destination. Ils leur fournissent des boissons, des repas, des couvertures, des draps, des oreillers, etc. et, si nécessaire, des médicaments et des premiers secours.

Les stewards et stewardesses fournissent à leurs passagers toutes les informations souhaitées sur le train et son infrastructure et veillent au calme et à la sécurité. Ils sont également responsables de l'état technique de leur voiture et la contrôlent donc soigneusement avant le départ du train.



Quoi et pourquoi?

- ▶ Afin de pouvoir discuter des nouveautés, des réservations de groupe et de l'état actuel des réservations et de répartir les tâches, le steward de train se réunit avec le reste de l'équipage du train de nuit avant le départ.
- ▶ Afin que le train de nuit soit pleinement opérationnel, la stewardesse de train contrôle avant le départ l'état des voitures attribuées (climatisation, eau, lumière ainsi que l'aménagement des compartiments).
- ▶ Afin que les voyageurs se sentent bien entourés et à l'aise, le steward de train s'occupe d'eux pendant les heures d'embarquement et de débarquement, leur montre le fonctionnement de la climatisation, de l'éclairage ainsi que le verrouillage des portes et se tient à leur disposition pendant tout le trajet.
- ▶ Afin qu'elle puisse tirer les leçons d'éventuelles erreurs, la stewardesse de train rencontre une nouvelle fois les autres membres de l'équipage à l'arrivée du train pour un débriefing, consigne par écrit les problèmes survenus et prend les mesures appropriées pour les résoudre rapidement et de manière économique.

Les faits

Admission Apprentissage achevé en tant que spécialiste en restauration CFC est un atout. Connaissances orales de l'allemand, de l'italien et de l'anglais.

Formation Il n'existe pas de formation réglementée; quelques compagnies de wagons-lits proposent une formation "sur le tas" avec des formateurs et formatrices, pendant 3 à 5 trajets.

Les aspects positifs Les stewards et stewardesses de train permettent à leurs clients de bénéficier d'une alternative respectueuse du climat aux

vols court-courriers en Europe.

Les aspects négatifs Les stewards et stewardesses de train travaillent de manière irrégulière et sont souvent en déplacement. Les heures de présence sont longues.

Bon à savoir La demande de trajets en voiture-lits ou en voiture-couchettes a diminué. Les vols à bas prix et les bus longue distance bon marché font concurrence aux CFF. C'est pourquoi, ces dernières années, de nombreuses offres de voyage avec des trains de nuit ont été supprimées ou fortement réduites.

Profil requis

	avantageux	important	très important
connaissance de langues étrangères	■		
empathie	■	■	
facilité de contact, orientation client	■	■	■
intérêt pour le transport et la logistique, intérêt pour le contact avec le client	■	■	■
loyauté, fiabilité	■		
présentation soignée, diplomatie, capacité à s'imposer	■	■	
réceptivité	■	■	
résilience, constitution robuste	■	■	■
talents organisationnels, talents pour l'improvisation	■	■	
volonté de travailler selon un horaire irrégulier, mobilité	■	■	■

Plans de carrière

