

Railsteward/ess

vendre, consulter, calculer, verser, servir

Lors des longs voyages en train, les voyageurs sont contents de pouvoir acheter de la nourriture et des boissons dans le wagon-restaurant. À cette fin, ils sont servis dans le wagon-restaurant ou à leur siège par les railstewards et railstewardess. Mais avant d'en arriver là, ces derniers préparent déjà tout avant le départ et dressent quelques plats isolés. Aux heures des repas, ils accueillent les invités et leur attribuent les tables, prennent la commande, fournissent des informations sur le menu du jour et servent les plats. Une fois les clients servis, ils débarrassent et reçoivent les paiements.

Pour les petits creux, les railstewards et railstewardess distribuent des snacks et des boissons. En tant

qu'interlocuteurs directs, ils acceptent également les réservations de places et les plaintes ou les éloges. A la fin de leur service, ils font le décompte.

Dans ce métier, on gère beaucoup de choses de manière autonome et on est responsable du bon fonctionnement du service dans le wagon-restaurant. De plus, on a constamment le contact avec la clientèle. Cette dernière veut être servie de manière amicale et compétente. Si l'attitude des railstewards et railstewardess est orientée vers le service, le chiffre d'affaires augmente et avec lui les bénéfices, puisqu'ils dépendent en partie du chiffre d'affaires.



Quoi et pourquoi?

- ▶ Afin qu'un passager du train qui n'a pas eu le temps de déjeuner puisse quand même avoir quelque chose à manger, le railsteward lui sert un sandwich, une bouteille d'eau et un morceau de chocolat.
- ▶ Afin que le voyage en train vers les montagnes devienne un peu plus divertissant pour une famille, elle demande à la railstewardess de lui réserver six places dans le wagon-restaurant.
- ▶ Afin que le railsteward puisse aider une mère dont l'enfant hurle, il lui montre l'assortiment de snacks et de sucreries pour que le petit soit distrait et se calme.
- ▶ Afin qu'un voyageur d'affaires, qui a pris place dans le wagon-restaurant, puisse choisir le bon menu, la railstewardess l'informe sur l'offre et lui recommande un vin approprié.

Les faits

Admission 18 ans révolus, apprentissage achevé et/ou expérience professionnelle dans le domaine de la gastronomie, bonnes connaissances en langues étrangères.

Formation Cours de 7 jours par le SSG Speisewagen AG ou le Buffet Suisse SA.

Les aspects positifs En tant que railsteward ou railstewardess, on est en contact avec des personnes très différentes tout au long de la journée, mais ce travail est également varié grâce à d'autres activités. Cela rend le travail divertissant et satisfaisant.

Les aspects négatifs Lorsque les passagers du train renversent des boissons, laissent négligemment de la nourriture et des déchets ou sont inamicaux, le travail peut être fastidieux. En outre, il y a toujours des jours où presque aucun pourboire n'est reçu.

Bon à savoir Outre le travail de service dans la voiture-restaurant, les railstewards et railstewardess sont le lien avec les bases logistiques, car ils y établissent les rapports de commande. Ils contribuent à améliorer l'offre du restaurant ou de snacks, car ils peuvent donner un feedback grâce à la demande des clients.

Profil requis

	avantageux	important	très important
bonnes manières		■	
compétences en mathématiques		■	
constitution robuste		■	
équilibre	■		
intérêt pour le contact avec le client		■	
mobilité		■	
orientation client		■	
pas de trouble de l'équilibre / vertige	■		
présentation soignée		■	
volonté de travailler selon un horaire irrégulier		■	

Plans de carrière

