



1. Environnement de travail

La Direction Marketing & Sales a pour mission principale de placer le client au cœur de ses préoccupations, de développer le chiffre d'affaires et de préparer la SNCB à un marché libéralisé.

La division 'B2C Sales', responsable aussi bien de la vente nationale qu'internationale, se concentre sur les activités de vente dans les gares (140) disposant de guichets et d'automates et dans les points d'arrêt (406) équipés d'automates.

Nous recherchons un **Senior Project manager** responsable de l'amélioration constante et de l'ancrage des processus dans le cadre des activités de la division B2C Sales.

Vous rendez directement compte à la responsable de l'organisation B2C Sales. La fonction s'exerce à Bruxelles, à proximité de la gare de Bruxelles-Midi.

2. Fonction et responsabilités

En tant que Senior Project manager, vous soutenez le fonctionnement des gares et le back office grâce à votre expérience en gestion de projet et analyses, à l'aide de Lean-tools (Value Stream Mapping, Customer Journey, SIPOC, etc.). Vous participez activement au diagnostic, au design et à l'instauration d'améliorations de processus en vue :

- d'une diminution structurelle de la durée logistique et des tâches administratives dans les gares ;
- d'une amélioration de l'efficacité du front office (guichets) et du back office ;
- d'un Knowledge Management plus performant ;
- d'une meilleure satisfaction de la clientèle ;
- d'une utilisation optimale des outils.

Sur la base d'analyses, vous rendez aussi un input pour des améliorations de processus aux responsables des opérations, du change, du centre de formation,...

Vous êtes responsable :

- de l'analyse des processus et flux dans le traitement des ventes et des demandes des clients.
- de l'analyse des processus de travail et de l'identification des opportunités.
- de la gestion end-to-end des projets relatifs aux opportunités définies, avec documentation des projets à la fois technique (ICT, ...) et opérationnelle (processus, script, FAQ, ...).
- des développements, des tests et de l'introduction des solutions proposées avec toutes les parties concernées.
-

- de l'amélioration et de l'ancrage des processus internes et outils de la division 'B2C Sales' pour une optimisation constante.
- de l'identification de processus transversaux au sein de l'entreprise et du développement de partenariats transversaux à mentalité win-win.
- de l'encadrement d'un junior project assistant et du suivi de l'équipe projet.
- de l'instauration d'une culture lean sur le terrain avec best practices sharing, 5S,...
- du reporting au sponsor et autres parties concernées.
- du reporting au chef de division responsable de la performance des processus.

JN 790 H-HR/2018

3. Profil

Formation : Master ou expérience équivalente.

Compétences techniques :

- Minimum 5 ans d'expérience dans un environnement similaire
- Connaissance en projectmanagement et leanmanagement
- Une expérience en gestion du changement constitue un atout
- Une très bonne connaissance du néerlandais
- Connaissances informatiques : bonne connaissance de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, etc.)
- Etre capable de communiquer correctement avec les différentes parties impliquées, tant internes qu'externes

Compétences comportementales

- Professionnalisme, Respect, Oser entreprendre et Savoir collaborer.
- Vous êtes orienté clientèle, vous vous fixez des objectifs ambitieux, donnez des directives, prenez des initiatives, travaillez de manière autonome et êtes toujours désireux d'améliorer vos prestations.

4. Nous vous offrons

- ✓ Un contrat à durée indéterminée
- ✓ Un emploi intéressant assorti de nombreux défis dans une direction en pleine mutation
- ✓ Un travail au sein d'une équipe jeune et dynamique
- ✓ Une formation de qualité et un accompagnement permanent

5. Quelles étapes devez-vous suivre ?

1. Inscrivez-vous via le site www.sncb.be/jobs
2. Si votre candidature est sélectionnée, vous serez invité à remplir un questionnaire de personnalité par e-mail. Ensuite, nous vous convierons à un entretien destiné à évaluer vos connaissances,



votre comportement, ainsi que votre intérêt pour la fonction et pour l'entreprise.

3. Le cas échéant, un assessment sera encore organisé à la suite de cet entretien.

6. Des questions ?

Vous pouvez prendre contact avec le HR business partner de la Direction Marketing & Sales :

Olivier Deleglise : olivier.deleglise@b-rail.be (0495 / 926 034)

En cas de questions concernant la procédure de sélection, contactez Denis Van de Vyvere :

T. 02/525.42.22 – M. denis.vandevyvere@hr-rail.be