

Rejoignez la CGN, où la passion nous guide sur le Léman depuis plus de 150 ans.
Que vous soyez membre d'équipage, aux guichets, dans les ateliers ou à l'administration, vous incarnerez nos valeurs de service, respect, engagement et professionnalisme, offrant une expérience unique à nos passagers.



Embarquez avec nous pour une aventure exceptionnelle au cœur d'un cadre unique !

La CGN souhaite enrichir son équipe du service client, qui est en charge de toutes les demandes de renseignements, de réservations, du SAV et des remboursements, par téléphone, par email et par courrier et recherche activement une :

Superviseur-e service clients - CDI 100%

VOS MISSIONS :

- Gérer, encadrer l'équipe du service clients et former les collaborateur·trice·s saisonnier·ère·s.
- Planifier et organiser le service, veiller à l'amélioration continue des procédures et des formations ainsi qu'à l'uniformisation du service offert aux clients.
- Parfaire votre expertise avec des engagements réguliers dans les opérations.
- Réaliser les différentes analyses et reportings liés au service.
- Garantir une satisfaction client.

VOTRE PROFIL :

- CFC d'agent-e relation client, d'employé-e de commerce ou titre jugé équivalent.
- Formation en relation clientèle, gestion de conflits ou/et en vente serait un atout.
- Expérience de minimum 5 ans dans un poste similaire, idéalement dans le secteur des transports, du tourisme ou des services.
- Maîtrise des outils MS-Office et des logiciels de gestion clients.
- Bonne gestion du stress et bon sens de l'écoute.
- Aptitude à travailler avec des horaires irréguliers (y compris week-end et jours fériés).
- Capacité à interagir efficacement avec la clientèle, à l'écrit comme à l'oral.
- Langue française C1 et B2 en anglais et allemand, à l'écrit comme à l'oral.

NOUS VOUS OFFRONS :

- Une ambiance de travail incomparable
- Un abonnement général CFF 2^e classe
- Congés et vacances supplémentaires au minimum légal
- Une participation mensuelle aux primes d'assurance maladie
- Un plan de prévoyance intéressant

Êtes-vous prêt-e à vous jeter à l'eau pour une aventure au cœur d'un environnement unique ?

Envoyez-nous votre dossier de candidature complet comprenant votre CV, lettre de motivation et copies des diplômes et/ou certificats par email à emploi@cgn.ch et embarquez dans l'aventure CGN !

DÉLAI DE CANDIDATURE : 31 juillet 2025

ENTRÉE EN FONCTION : Septembre ou à convenir

LIEU DE TRAVAIL : Lausanne – Ouchy, bâtiment administratif du chantier naval