

FICHE DE POSTE
ADJOINT(E) RESPONSABLE ACCUEIL OFFICE DE TOURISME LES SAISIES
EXPERT(E) DE TERRITOIRE

MISSION GLOBALE :

Rattaché(e) à la Responsable Accueil de l'Office de Tourisme par autorité hiérarchique, le poste d'Adjoint(e) Responsable Accueil a pour objet, le suivi et la gestion de la mission Accueil ainsi que l'expertise de territoire sur la destination « Les Saisies ».

RESPONSABILITÉS :

Représenter, par délégation, l'action de l'Office de Tourisme des Saisies en matière d'accueil et d'expertise de territoire auprès de l'équipe de l'Office de Tourisme et de la SAEM, des clients, des prestataires touristiques, des nouveaux collaborateurs à l'accueil, des élus et de toute autre personne intéressée par cette mission.

MISSIONS LIÉES AU POSTE :

➤ **Expert de territoire**

Le/la responsable adjoint(e) collabore avec le/la Responsable Accueil et en lien avec l'équipe, au développement d'expertise interne et au développement de la connaissance du territoire.

Plus précisément :

- Il/elle développe la connaissance du territoire pour les conseillers en séjours ;
- Il/elle rencontre l'ensemble des socio-professionnels de la station afin d'identifier et récolter les informations, services, prestations et activités à valoriser au sein des différents supports de l'OT ;
- Il/elle compile et rédige, en lien avec le service communication, des fiches techniques de territoire au service de l'accueil en Office de Tourisme et des acteurs du territoire ;
- Il/elle peut être amené(e) à participer à des salons professionnels ou grand public pour représenter la destination.

➤ **Bases de données / Indicateurs**

Le/la responsable adjoint(e) soutient le/la Responsable Accueil dans la bonne tenue des bases de données de l'offre et plus précisément :

- Il/elle s'assure de la mise à jour des bases de données et d'informations de l'Office de Tourisme ;
- Il/elle développe des indicateurs de suivi de l'activité et de la performance de l'Accueil de l'Office de Tourisme.

➤ **Suivi des démarches de qualification**

Le/la responsable adjoint(e) contribue au respect des engagements du classement des offices de tourisme – catégorie 1 et les éventuelles démarches de qualification (labels) en collaboration étroite avec le/la Responsable Accueil :

Plus précisément :

- Il/elle assure le suivi de la démarche de classement en catégorie 1 de l'Office de Tourisme ;
- Il/elle veille au respect des procédures favorisant la qualité du service à l'accueil ;
- Il/elle gère les fiches d'expressions clients dans un souci de qualité de service.
- Il/elle est le garant de la satisfaction clients.

➤ **Administratif/facturation**

Le/la responsable adjoint(e) assure le suivi administratif de sa mission en collaboration étroite avec le/la Responsable Accueil :

Plus précisément :

- Il/elle assure le suivi administratif global de la mission avec un reporting mensuel auprès de la direction ;
- Il/elle assure la facturation des partenaires et prestataires OT (insertions publicitaires Guide Accueil et Brochures, salles de réunion, animations/événementiels : inscriptions marchés d'artisans, courses...) en lien avec le service comptabilité ;
- Il/elle gère les ressources matérielles courantes (commandes de fournitures d'entretien et de bureau...).

➤ **Gestion des espaces d'accueil - Suivi de la billetterie / Vente de produits**

Le/la responsable adjoint(e) concourt à la supervision, des billetteries et produits boutique, proposés à l'accueil en collaboration étroite avec le/la Responsable Accueil :

- Il/elle étudie les flux de chaque espace d'accueil favorisant l'accueil des visiteurs ;
- Il/elle est force de propositions dans l'aménagement favorisant l'accueil des visiteurs (si des éléments mobiliers de l'OT nécessitent une remise en état ou un renouvellement, il/elle fait des propositions à sa hiérarchie. Il/elle suit ensuite les dossiers qui lui sont confiés dans ce domaine : relations avec les services techniques et les fournisseurs, demandes de devis, transmissions d'éléments graphiques, BAT...) ;
- Il/elle organise harmonieusement les produits de manière à encourager l'achat et veille à ce que les articles proposés répondent aux attentes des visiteurs ;
- Il/elle suit la gestion de la documentation touristique et les commandes ;
- Il/elle met en place des procédures de gestion des stocks des articles en vente et les commandes correspondantes. Il/elle peut, le cas échéant, être en contact direct avec les fournisseurs et les partenaires billetteries de l'OT ;

- Il/elle suit les ventes des articles et dresse un point mensuel des ventes ;
- Il/elle participe, par sa gestion de l'équipe accueil et ses qualités commerciales, à l'accroissement du chiffre d'affaires et de la marge sur les ventes faites au comptoir (billetterie, produits packagés, produits boutique...);
- Il/elle maîtrise le logiciel de caisse et s'assure de l'usage de l'outil par l'équipe d'accueil ;
- Il/elle s'assure de la prise en charge des demandes des socio-professionnels, des collectivités ou d'un prestataire privé dans le cadre d'une demande de prise en charge de billetterie ;
- Il/elle est force de propositions de nouveaux produits ou process afin d'améliorer la satisfaction clients.

➤ **Organisation du travail du personnel d'accueil / management**

Le/la responsable adjoint(e) participe à l'organisation des tâches confiées aux conseillers en séjours et experts de territoire, en collaboration étroite avec le/la Responsable Accueil :

- Il/elle se charge du recrutement, de la formation et de l'encadrement des saisonniers et des stagiaires ;
- Il/elle élabore les plannings du personnel d'accueil de l'OT de manière à assurer un accueil optimal, dans le respect de l'accord d'entreprise relatif à l'aménagement du temps de travail ;
- Il/elle accompagne et encadre, dans l'ensemble de leurs fonctions (accueil et dossiers administratifs), les conseillers en séjours et experts de territoire (management de proximité) ;
- Il/elle se tient à disposition des visiteurs pour répondre à leurs attentes (accueil comptoir, e-mail, courrier, téléphone) ;
- Il/elle encadre ses collègues par des réunions ponctuelles et/ou des entretiens en face à face ;
- Il/elle s'assure auprès du personnel d'accueil que la zone d'accueil et les abords de l'OT soient toujours bien entretenus (présentoirs remplis, lumières allumées, vérification de l'entretien des locaux...) et le cas échéant intervient directement (nettoyage, rangement...)...

QUALIFICATION DU POSTE :

- Statut : Agent de maîtrise / Non-cadre
- Convention Collective des Organismes de Tourisme
- Salaire de base annuel : 24 K€ incluant la gratification annuelle conventionnelle
- **Contrat à durée indéterminée (CDI)**
- Lieu de travail : Office de Tourisme des Saisies

Le/la responsable **adjoint(e)** organise son temps de travail en fonction d'un planning de modulation du temps de travail, établi à l'avance **en étroite collaboration avec le/la Responsable Accueil**.

Pour assurer sa mission, l'employeur fournit un ordinateur portable avec accessoires et le cas échéant un véhicule de service si celui-ci est disponible.

Compte tenu de la nature du poste, il/elle sera amené(e) à travailler le dimanche et les jours fériés.

COMPÉTENCES REQUISES :

- Savoir-faire

- * Maîtrise de techniques managériales
- * Pédagogie
- * Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères
- * Force de conviction
- * Maîtrise des logiciels de bureautique et logiciels métiers
- * Bonne expression orale et écrite
- * Bonne connaissance du territoire serait un plus
- * Veille

- Savoir-être

- * Rigueur
- * Patience
- * Sens de l'écoute
- * Amabilité et sens du contact
- * Bonne présentation.

Candidature à adresser à recrutement@lessaisies.com avant le 15 décembre 2021