

## FICHE DE POSTE RESPONSABLE ACCUEIL - QUALITE OFFICE DE TOURISME LES SAISIES (H/F)

### MISSION GLOBALE :

Rattaché à la direction de l'Office de Tourisme par autorité hiérarchique, le poste de 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 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 :

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

**Le/la responsable est chargé(e) d'organiser les tâches confiées aux conseillers en séjours et experts de territoire.**

- 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 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...);
- Il/elle accompagne et encadre, dans l'ensemble de leurs fonctions (accueil et dossiers administratifs), les conseillers en séjours et experts de territoire ;
- Il/elle se tient à disposition des visiteurs pour répondre à leurs attentes (accueil comptoir, e-mail, courrier, téléphone) ;
- Il/elle se charge du recrutement, de la formation et de l'encadrement des stagiaires et des saisonniers ;
- Il/elle encadre ses collègues par des réunions ponctuelles et/ou des entretiens en face à face ;
- Il/elle fait passer les entretiens de mi-année et de fin d'année à ses collègues directs avec l'appui du directeur de l'Office de Tourisme.

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

**Le/la responsable supervise, les billetteries et produits boutique, proposés à l'accueil.**

- Il/elle étudie les flux de chaque espace d'accueil et tend à favoriser l'identification de zones favorisant l'accueil des visiteurs ;
- Il/elle collabore avec l'équipe pour la rédaction de propositions d'aménagements 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, avant de transmettre les éléments à la direction ;
- Il/elle supervise la rédaction du manuel 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 de prestataires privés dans le cadre de la billetterie.

➤ **Suivi des démarches de qualification**

**Le/la responsable, chargé(e) de qualification de l'Office de Tourisme, contribue au respect des engagements du classement des Offices de Tourisme – catégorie 1 et les éventuelles démarches de qualification (labels).**

Plus précisément :

- Il/elle assure le suivi de la démarche de classement en catégorie 1 et de la Marque Qualité Tourisme ;
- Il/elle veille au respect des procédures favorisant la qualité du service à l'accueil ;
- Il/elle gère les fiches d'expressions clients.

➤ **Bases de données / Indicateurs**

**Le/la responsable contribue, en lien avec la direction de l'Office de Tourisme, à 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'Office de Tourisme.

➤ **Expert de territoire**

**Le/la responsable contribue, 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 et experts de territoire ;
- Il/elle compile et dirige la rédaction, en lien avec le service communication, de fiches techniques de territoire au service de l'accueil en Office de Tourisme et des « accueillants du territoire ».

➤ **Administratif / facturation**

**Le/la responsable assure le suivi administratif de sa mission.**

Plus précisément :

- Il/elle peut être amené(e) à participer à des salons professionnels ou grand public pour représenter la destination ;
- 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 OT (adhésions, insertions publicitaires Guide Accueil et Brochures...) des salles de réunion et des animations/événements (inscriptions marchés d'artisans, courses, animations...) en lien avec le service comptabilité ;
- Il/elle gère les ressources matérielles courantes (commandes de fournitures d'entretien et de bureau...).

*Liste non exhaustive.*

### QUALIFICATION DU POSTE :

- Statut : Agent de maîtrise / Non-cadre
- Échelon - Indice : 2.4 / 2169 / salaire de base mensuel : 2 494.35€ (29 932.20€ / an) incluant la gratification annuelle conventionnelle
- Contrat à durée indéterminée
- Convention Collective des Organismes de Tourisme

Le/la responsable organise son temps de travail en fonction d'un planning de modulation du temps de travail, établi à l'avance. Pour assurer sa mission, l'employeur fournit un ordinateur portable avec accessoires, un téléphone mobile 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
- \* Veille

#### **- Savoir-être**

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