

OFFRE D'EMPLOI

Intitulé du poste :	Conseiller(ère) Touristique
Rattachement hiérarchique (service) :	La coordinatrice d'accueil – La directrice
Rattachement fonctionnel :	L'ensemble des services
Lieu d'affectation :	Taninges, Praz de Lys, Mieussy, Sommand
Date de mise à jour :	28 /09/2020

Nom :

La finalité (sa raison d'être) :

Mettre à disposition des informations de qualité, afin de promouvoir le territoire, de rendre accessible au plus grand nombre l'information et de faciliter la consommation touristique ainsi que les conditions de séjour du public.

Les missions principales :

- Accueillir et informer l'ensemble des publics (français et international)
- Assurer la gestion de la billetterie, commercialisation des différents produits
- Collecter, traiter, et diffuser de l'information sur le système d'information touristique
- Assurer la gestion de l'espace d'accueil et de la documentation
- Assurer des travaux administratifs
- Animation du réseau social Instagram

Dans le cadre de la démarche qualité : travail en collaboration avec la responsable qualité sur la mise en place et le suivi des indicateurs. Travail permanent avec la direction sur la stratégie d'accueil et d'information et sa mise en place. Le salarié s'engage à intégrer la démarche qualité dans toutes les missions qui lui sont confiées.

Les activités et tâches :

☛ Quotidiennes :

- Ouvrir et fermer les bureaux de l'Office de Tourisme
- Informer et conseiller les publics
- Rechercher, traiter, diffuser, et mettre à jour la diffusion, l'affichage de l'information
- Assurer la gestion de la caisse
- Collecter et traiter le courrier
- Gérer le standard
- Gérer et mettre à jour la documentation, les points d'affichage
- Mettre à jour le système d'information touristique et les différents sites internet
- Gérer les indicateurs statistiques (saisie, traitement,...)
- Assurer la promotion et la vente de produits et de services

☛ Périodiques :

- Gérer les brochures, la documentation : commander, réceptionner, ranger et stocker la documentation
- Proposer des questionnaires de satisfaction
- Gérer les travaux administratifs et les envois en nombre
- Participer à des manifestations locales et aux actions de promotion régionales, nationales ...
- Suivre les stagiaires en collaboration avec le coordinateur interne

☛ Annuelles :

- Visiter les hébergements et les prestataires touristiques du territoire pour bien connaître l'offre et pouvoir ainsi diffuser une information de qualité
- Préparer les éléments pour l'élaboration des rapports d'activités
- Préparer et être présent aux bourses d'échange

Les compétences requises :

☛ Savoirs (connaissances) :

- Bac + 2 ou expérience professionnelle similaire
- Maîtriser la langue française orale et écrite

- Maîtriser l'anglais et si possible le néerlandais. Formation possible. Autre langue souhaitée
- Maîtriser l'informatique
- Maîtrise du réseau social Instagram

☛ **Savoir-faire (verbes d'action) :**

- Accueillir
- S'exprimer clairement dans une langue adaptée à l'interlocuteur en écoutant et reformulant
- Aller chercher l'information
- Trouver des solutions
- Appliquer les règles de bonne conduite liées à l'accueil du public
- Gérer des agressivités et comportements inappropriés
- S'approprier l'offre touristique et les produits du territoire
- Savoir tenir une caisse

☛ **Savoirs-Etre :**

- Etre accueillant et souriant
- Bonne présentation, tenue adaptée
- Polyvalence
- Discrétion, réserve
- Rigueur
- Patience

Exigences spécifiques (horaires, saisonnalité, etc...)

- Amplitudes horaires variables (pas de congés en haute saison touristique)
- Participation aux manifestations
- Tenue correcte ou/et port d'une tenue professionnelle – port d'un badge

Habilitations spécifiques et délégations de pouvoir :

- Ouverture, fermeture des portes, gestion des alarmes
- Responsable de la caisse et des clés
- Réception de colis
- Formation APIDAE

Outils (informatiques ou autres) utilisés dans le poste :

- Pack office, Internet, multimédia et autre matériel technique utilisé dans la structure
- Système Informations Touristiques / APIDAE
- Instagram

CONTRAT : CDD 12 mois avec CDI possible

Convention Collective des Organismes de Tourisme

Echelon : 1.3

Coefficient : 1503

Salaire brut : 1 716.43 €

Praz de Lys Sommand Tourisme

A l'attention de Laurence GIRARD – Directrice

BP 50 – 62, Rue de la Poste

74440 TANINGES

directionot@prazdelys-sommand.com