

L'Office de Tourisme d'Avoriaz recrute un(e) Responsable (F/H) Accueil en CDI



Cadre :

Avoriaz- Haute Savoie (74) : station internationale Hiver-Eté de 19 000 lits

Secteur d'activités : Office de Tourisme, espace aquatique, golf, salles de sports, salles de congrès 13 salariés à l'année, 45 en saison.



Missions :

Gestion du Personnel :

- Manager une équipe de 4 conseillers en séjour + 1 agent entretien
- Assurer la gestion de l'équipe dans sa globalité : recrutement, formation, intégration, gestion des plannings, entretien professionnel,

Accueil :

- Assurer l'accueil physique, téléphonique, numérique ou sur des événements particuliers
- Gérer l'information : collecte, traitement et diffusion de, gestion de la documentation
- S'assurer de la bonne mise en place de l'espace d'accueil, des outils de communication (écrans d'informations, répondeurs téléphoniques...)
- Superviser une qualité d'accueil adaptée à tous types de public et sur différents lieux clés dans la station
- Gestion et responsabilité des caisses
- Traiter les réclamations et assurer leur suivi pour analyse
- Répondre aux avis en ligne sur nos différents supports de collecte digitaux dans le respect de la démarche qualité et gérer les différents dispositifs de suivi de satisfaction client
- Analyser les indicateurs (passages, appels...) pour adapter l'organisation du service en fonction
- S'assurer de la pérennité des procédures qualité mises en place à l'accueil et les faire évoluer si besoin
- Soutien de la Centrale de Réservation quand besoin.

Administratif :

- Assurer la gestion des tâches administratives et le suivi auprès du service comptable (planning, commandes,...)
- Assurer la gestion et le suivi des stocks.

Communication interne :

- Assurer la bonne diffusion de l'information auprès des autres services de l'Office de Tourisme et de l'ensemble des acteurs stations



Profil recherché :

- Expérience significative dans un poste de responsable équipe accueil
- Bonne compréhension des attentes clients
- Maîtrise de l'anglais obligatoire + autre langue souhaitée
- Maîtrise de l'outil informatique et logiciels de présentation, création...
- Connaissance du secteur du tourisme en montagne serait un plus
- Connaissance d'Avoriaz serait un plus
- Connaissance d'APIDAE serait un plus



Personnalité :

- Goût et sens de l'accueil
- Apprécie le travail en équipe
- Capacités de management
- Sens des responsabilités
- Organisation
- Polyvalence
- Rigueur
- Dynamisme



Conditions :

- Rémunération de 24 à 30 K€ brut annuel suivant expérience
- Statut agent de maîtrise
- Logement sur Avoriaz pris en charge **ou** indemnité logement si déjà logé
- Ticket restaurant en saison été et hiver
- Poste basé à Avoriaz
- 35 h hebdomadaires, lissées sur l'année et modulables suivant la période
- Travail week-end et jours fériés par roulement
- Rattachement hiérarchique : Directeur Office de Tourisme
- Prise de poste printemps 2022



Candidature :

Transmettre votre candidature, CV + lettre de motivation, à :
justine.taberlet@avoriaz.com