

# OFFRE D'EMPLOI – Responsable accueil & qualité

L'Office de Tourisme de Manigod titulaire de la marque Qualité Tourisme et classé en catégorie 1 recherche sa nouvelle ou son nouveau responsable accueil/qualité dans le cadre d'un remplacement de poste.

## **1. Objectif du poste :**

Sous l'autorité du directeur, vous serez en charge de mettre à disposition des informations de qualité, afin de promouvoir le territoire de Manigod : rendre l'information accessible au plus grand nombre et faciliter les conditions de séjour du public. Vous serez également responsable de l'équipe d'accueil et son personnel saisonnier.

L'objectif principal est également de veiller au bon déroulement et au suivi de la marque Qualité Tourisme, coordonner l'ensemble des services de la structure pour la mise en place des actions qualité.

## **2. Missions principales :**

### Service accueil :

- Assurer la gestion et la supervision du service accueil et de ses salariés saisonniers
- Assurer des missions propres à la GRH (participation aux recrutements et entretiens, gestion du planning des formations, assurer le suivi des formations des salariés, assurer la réalisation des entretiens professionnels, gérer le planning des saisonniers accueil, etc. *Liste non exhaustive*)
- S'assurer de la bonne mise en œuvre et être garant de l'espace d'accueil et des outils de communication (affichage, agencement, fluidité, propreté, accès à la documentation, éclairage, etc) et de la caisse
- Assurer la gestion de l'information : gestion des stocks, commandes et de la documentation générale
- Assurer la transmission d'informations auprès de la clientèle en bonne et due forme (en accueil physique et téléphonique)
- Assurer le suivi des projets par la RAQ et être force de proposition pour le territoire (en accord avec la stratégie touristique mise en place et la direction)
- Être force de proposition pour l'amélioration de l'accueil en station et au village

### Service qualité :

- Piloter le dispositif d'évolution (référentiel qualité, visites mystères, liste auditeurs, etc) et le suivi de la démarche qualité ainsi que son classement en catégorie 1
- S'assurer de la conformité du système qualité aux exigences du référentiel Qualité Tourisme et de ses critères
- Coordonner les actions réalisées par les différents salariés (documents officiels, bilans, suivi des entretiens, ...)
- Accompagner les équipes dans l'élaboration des outils, méthodes et procédures nécessaires
- Sensibiliser l'ensemble des acteurs concernés (réunions régulières et sensibilisation via les outils de la structure)
- Préparer et organiser les audits officiels externes de marque ou labels...
- S'assurer de leur mise en œuvre effective, assurer le suivi des démarches et leurs évaluations

### **3. Compétences requises :**

#### **PROFIL :**

- Bac + 3, Bac + 5 ou expérience similaire dans le domaine du tourisme
- Connaissance de l'économie du tourisme de moyenne montagne
- Connaissance du fonctionnement d'un office de tourisme associatif
- Connaissance et maîtrise de la gestion et de l'organisation d'un service accueil
- Être organisé(e) et rigoureux(se)x
- Excellent relationnel et rédactionnel
- Maîtriser la marque Qualité Tourisme (à minima, avoir déjà travaillé dans une structure ayant la marque qualité tourisme et/ou étant classé)
- Maîtriser la langue française orale et écrite
- Maîtriser l'anglais et l'allemand
- Connaître les différentes techniques d'accueil et de vente
- Maîtriser l'outil bureautique et multimédia
- Être capable de diriger une équipe savoir manager et fédérer une équipe et des salariés.

#### **CONDITIONS :**

- CDI
- Travail à temps plein (35h avec 2 jours de congés consécutifs hebdomadaires)
- Salaire selon Convention Collective Nationale des Organismes de Tourisme échelon 2.2 - 2200 € brut/mensuel.
- Date limite d'envoi des candidatures : 30 avril 2023

#### **Contact :**

Samuel Delavay - Directeur

Téléphone : 04 50 44 92 44 – [direction@manigod.com](mailto:direction@manigod.com)