



<b>Intitulé du poste :</b>	Conseiller (ère) Touristique – Référent APIDAE
<b>Rattachement hiérarchique (service) :</b>	La coordinatrice d'accueil – La directrice
<b>Rattachement fonctionnel :</b>	L'ensemble des services
<b>Lieu d'affectation :</b>	Taninges, Praz de Lys, Mieussy, Sommand
<b>Date de mise à jour :</b>	21 08 2023

#### 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
- Assurer la gestion de l'espace d'accueil et de la documentation
- Assurer des travaux administratifs
  
- Collecter, traiter et mettre à jour de l'information sur l'ensemble des bases de données
- Appliquer un plan d'actions en fonction de la stratégie adoptée par la direction
- Assurer la mise à jour du SIT APIDAE, proposer et suivre les évolutions, créer du contenu
- Assurer la gestion des informations sur différents sites
- Assurer les relations avec les socioprofessionnels pour la mise à jour des informations : Référent socioprofessionnels

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 missions annexes :

- Se déplacer sur les salons et les workshops

#### Les activités et tâches :

##### ☛ Quotidiennes :

- Ouvrir et fermer les bureaux de l'Office de Tourisme
- Informer et conseiller les publics, répondre aux demandes de documentation, de disponibilités, d'information par mail, par téléphone et en face à face
- 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
- Assurer la promotion et la vente de produits et de services

- Mettre à jour le système d'information touristique APIDAE et les différents sites internet, demandes d'actualisation auprès des socioprofessionnels
- Assurer une mission de veille de l'information (contrôle)
- Gérer les indicateurs statistiques (saisie, traitement ....)

##### ☛ 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
- Gestion des réservations du gîte communal

- Collaborer à la réalisation de la brochure annuelle

☛ **Annuelles :**

- Collaborer à la réalisation de la brochure annuelle
- 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 clients :**

- Le public
- Les acteurs économiques locaux, les collectivités territoriales, Tous les professionnels du tourisme

**Les fournisseurs:**

- Les acteurs du tourisme
- Les acteurs économiques locaux, les hébergeurs
- Les prestataires Promotion, Savoie Mont Blanc, AURA Tourisme / ADN Tourisme

**Les compétences requises :**

☛ **Savoirs (connaissances) :**

- Bac + 2 ou expérience professionnelle similaire
  - Maîtriser la langue française orale et écrite
  - Maîtriser au minimum une langue étrangère, la deuxième sera un plus
  - Maîtriser l'informatique, connaître les techniques et outils digitaux de communication
- Maîtriser le SIT APIDAE

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

- Connaître son territoire, s'approprier l'offre touristique et les produits du territoire
- 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
- Savoir tenir une caisse
- Qualité rédactionnelle
- Accueillir et conseiller les professionnels du tourisme sur place
- Organiser des déplacements, des réunions

☛ **Savoirs-Etre :**

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

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

- Amplitudes horaires variables (pas de congés en haute saison touristique)- travail le week-end selon planning
- Participation aux manifestations et salons ponctuellement
- 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, autre matériel technique utilisé dans la structure
- Système Informations Touristiques APIDAE
- La connaissance du logiciel de GRC AVIZI serait un plus

**CONTRAT : CDI – 35 h**

**Convention Collective des Organismes de Tourisme**

**Salaire Brut mensuel : 1 930 € / indice 1600**

**A pourvoir dès septembre 2023**

**Description :**

**Conseiller - Conseillère en Office de Tourisme de station – Référent(e)  
APIDAE**

**Lieu : Au cœur du Département de la Haute-Savoie, à 1 heure d'Annecy, Chamonix, Genève et Evian - dans la station de Praz de Lys Sommand, les villages de Mieussy et de Taninges.**

**Le poste : Au sein du pôle Accueil de l'Office de Tourisme, les missions du conseiller / de la conseillère & Référent Apidae sont :**

- Mettre à disposition des informations de qualité, rendre accessible au plus grand nombre l'information et faciliter la consommation touristique ainsi que les conditions de séjour du public.
- Accueillir et informer l'ensemble des publics (français et international)
- Assurer la gestion de la billetterie, commercialisation de différents produits
- Assurer la gestion de l'espace d'accueil et de la documentation
- Assurer des travaux administratifs
- Collecter, traiter et mettre à jour l'information sur l'ensemble des bases de données
- Appliquer un plan d'actions en fonction de la stratégie adoptée par la direction
- Assurer la mise à jour du SIT APIDAE et gérer les relations avec les socioprofessionnels de la destination pour la collecte de l'information

**Expérience minimum de 2 ans souhaitée**

**Bonne maîtrise d'APIDAE souhaitée – Anglais courant**

**Amplitudes horaires variables et décalées (week-end)**

**Conduite sur neige**