

Intitulé du poste :	Coordinateur / Coordinatrice Pôle Accueil
Rattachement hiérarchique (service) :	Direction
Rattachement fonctionnel :	Tous les services
Lieu d'affectation :	Taninges, Praz de Lys, Mieussy, Sommand
Date de mise à jour :	22 08 2023

La finalité (sa raison d'être) :

Coordonner le service accueil afin de promouvoir le territoire, de rendre accessible au plus grand nombre l'information et de faciliter ainsi les conditions de séjour et/ou de voyage du public.

Les missions principales :

- Organiser et coordonner la gestion de l'équipe avec la Direction (recrutement, formation, entretien professionnel, gestion de planning, suivi de la bonne exécution des missions confiées)
- Relations avec les socioprofessionnels pour la commercialisation de produits et hébergements / outil Eloha en particulier

- Dans le cadre de la démarche qualité : Assurer la mission de Responsable des Démarches Qualité : mise en place et suivi des indicateurs. Travail permanent avec la direction et l'ensemble des services sur la stratégie et les plans d'actions. Le salarié s'engage à intégrer la démarche qualité dans toutes les missions qui lui sont confiées.

Les missions annexes :

- Participer à la promotion, en lien avec les missions d'accueil

Les activités et tâches :

☛ Quotidiennes :

- Suivre et contrôler les missions définies chaque semaine sur le planning
- Ouvrir et fermer les bureaux de l'Office de Tourisme
- Informer et conseiller les publics
- Rechercher, traiter, diffuser, et mettre à jour les informations touristiques
- 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 (APIDAE), la base de données GRC
- Gérer les indicateurs statistiques (saisie, traitement,...)
- Assurer la promotion et la vente de produits et de services

☛ Périodiques :

- intégrer des collaborateurs permanents ou saisonniers et des stagiaires
- Former aux techniques d'accueil, et suivre le bon fonctionnement du service
- Organiser les plannings
- Participer à des réunions internes et externes
- Gérer et suivre des indicateurs qualité
- Assurer la gestion et le suivi des stocks
- Commander les brochures

- Participer à des manifestations locales
- Participer à des actions de promotion régionales, nationales ou internationales
- Gérer les brochures, la documentation : commander, réceptionner, ranger et stocker la documentation
- Gérer les travaux administratifs et les envois en nombre
- Suivre le classement des meublés
- ☛ **Annuelles :**
- Suivre le budget prévisionnel
- Etablir le rapport d'activité du service
- Prospection des nouveaux adhérents – Relations avec les socioprofessionnels
- Préparer et être présent(e) aux bourses d'échange

Les clients :

Le public, les acteurs socio-professionnels, les collectivités territoriales et institutionnelles

Les fournisseurs :

Les acteurs socio-professionnels, les fournisseurs boutique/ billetterie, les institutionnels du tourisme

Les compétences requises :

☛ **Savoirs (connaissances) :**

- Bac + 3 ou expérience similaire
- Maîtriser la langue française orale et écrite
- Maîtriser l'anglais et une seconde langue étrangère (souhaité)
- Connaître les techniques d'accueil et de vente
- Maîtriser l'outil bureautique et multimédia
- Connaître APIDAE et les outils de GRC et réservation, Avizi et Elloha si possible

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

- Coordonner une équipe
- Faire des propositions d'amélioration et d'innovation
- Prendre des initiatives
- Gérer plusieurs tâches en fonction des urgences
- Organiser, programmer
- Ecouter, reformuler
- Gérer des conflits
- « superviser » une caisse

☛ **Savoirs-Etre :**

- Esprit d'équipe
- Être accueillant(e), disponible
- Bonne présentation
- Organisation et rigueur

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

- Amplitude et planning horaire variables (pas de congés en haute saison touristique, travail le week-end selon planning)
- Participation à des salons et manifestations ponctuellement

Habilitations spécifiques et délégations de pouvoir :

- Procuration pour le courrier et pour dépenses exceptionnelles, en fonction de l'organisation
- Signature des bons de livraison, réception de colis

- Ouverture/ fermeture des portes
- Responsable de la caisse

Outils (informatiques ou autres) utilisés dans le poste :

- Pack office
- Logiciel entreprise
- APIDAE et les outils de GRC et réservation, Avizi - Elloha
- Autre matériel technique utilisé dans la structure

CONTRAT : CDI – 35 h

Convention Collective des Organismes de Tourisme

Echelon 2.2 – Indice 1730 / 2 086 € brut mensuel

Description :

Coordinateur / Coordinatrice – Pôle Accueil - Office de Tourisme de station

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 coordinateur / coordinatrice du service sont :

- Dans le respect de la démarche de qualité engagée par l'Office de Tourisme, organiser et coordonner la gestion de l'équipe d'Accueil avec la Direction (recrutement, formation, entretien professionnel, gestion de planning, suivi de la bonne exécution des missions confiées telles que :
 - 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
- Relations avec les socioprofessionnels pour la commercialisation de produits et hébergements / outil Elloha en particulier
- Prospection de nouveaux adhérents
- Gérer et analyser les indicateurs statistiques

Expérience minimum de 3 ans demandée

Bonne maîtrise d'APIDAE souhaitée – Anglais courant

Amplitudes horaires variables et décalées (week-end selon planning)

Conduite sur neige

Contact par mail : directionot@prazdelys-sommand.com