

LE GRAND BORNAND

TOURISME

La SAEM Le Grand-Bornand Tourisme recrute à temps plein

(H/F) AGENT DE RESERVATION CLIENTELE BtoC ET BtoB

Le Grand-Bornand, village de montagne et station de ski situé en Haute-Savoie au cœur du massif des Aravis recrute **(H/F) un agent de réservation clientèle BtoC & BtoB.**

Vous aimez la montagne en toute saison.

Vous aimez le charme et l'authenticité d'une destination montagne à taille humaine.

Vous aimez la montagne en mode sport, nature, culture.

Vous aimez l'événementiel : Coupe du monde de biathlon, Festival international de spectacles jeune public « Au Bonheur des Mômes », « Glisse en Cœur » l'événement caritatif de la montagne française, ...

Et surtout, vous adorez partager au plus grand nombre ce que vous aimez, alors rejoignez-nous, rejoignez Le Grand-Bornand, rejoignez le village du BO! Vivre !

Missions :

Votre poste s'articulera sur trois grandes missions :

- Gestion de la clientèle individuelle BtoC ;
- Gestion des segments BtoB ;
- Assistance à la promotion de la station du Grand-Bornand.

Vous serez rattaché au responsable commercial et à la centrale de réservation de Grand-Bornand Tourisme.

Activités et tâches :

Gestion de la clientèle segments BtoC et BtoB (90% du temps de travail)

- Paramétrer l'ensemble des prestations et produits sur le système de vente et réservation
- Gérer la mise en place et la gestion des segments BtoB (TO, CE, Agence et partenaires de ventes)
- Accueillir tout public français ou étranger (accueil physique et téléphone)
- Traiter les demandes mails et téléphoniques
- Assurer les ventes et les réservations de l'ensemble des produits destinés aux 2 segments, français et étrangers (devis, options, relances, réservations, cross selling, contrats, facturations)
- Assurer le suivi des ventes auprès des TO et des CE
- Assurer les relances ventes produits (mailing/ phoning) d'après le plan marketing défini
- Suivre les ventes annexes et prestations complémentaires (rooming list, éditions forfaits RM, cours ESF...)
- Avoir une sensibilité prononcée à l'expertise client et process de qualité (traitement des litiges simples)
- Gérer l'ensemble des tâches administratives liées au poste (courrier, listing, caisse...)

Assistance à la promotion et commercialisation de la station du Grand-Bornand (10% du temps de travail)

- Participer aux salons promotionnels, work-shop et autres événements liés à la promotion en phase avec les valeurs et la cible de la station (installation, présence physique, clôture)
- Organiser et réaliser des éductours
- Participer et / ou conduire des formations revendeurs ainsi que des web-séminaires

Compétences requises :

- BAC +2 ou expérience de plus de 2 ans sur ce type de poste appréciée
- Formation en tourisme ou commerce
- Première expérience à sensibilité commerciale
- Maîtrise de l'anglais obligatoire (à l'orale et à l'écrit)
- Connaissance de l'environnement d'une centrale de réservation ou agence de voyage
- Connaissance d'un logiciel de réservation, Pack office et suite Google
- Permis B

Aptitudes professionnelles :

- Vous vous reconnaissez dans les valeurs de la station du Grand-Bornand
- Vous avez une bonne connaissance des acteurs touristiques ainsi que de l'univers de la montagne
- Vous êtes apte à vous déplacer lors de rencontres professionnelles
- Vous faites preuve de curiosité et d'intérêt pour maîtriser les tendances des marchés touristiques de la montagne (BtoC et BtoB)
- Pratique du ski et connaissance de la montagne appréciées

Curieux de nature, dynamique et réactif vous avez une réelle appétence à la commercialisation, la promotion, et au parcours client.

Organisé(e) et volontaire, les métiers propres à la commercialisation touristique vous animent.

Vous désirez évoluer au sein d'une équipe construite et enjouée, dans un cadre serein, au sein d'un massif idéalement situé, cette opportunité est dessinée pour vous.

Modalités :

- Contrat saisonnier
- Poste à pourvoir dès que possible jusqu'à fin mars 2025
- Permanences certains week-ends et jours fériés
- Rémunération selon la grille de la Convention Collective des Offices de tourisme, sur la base de 35h par semaine

Adresser CV avec photo et lettre de motivation manuscrite à :

Le Grand-Bornand Tourisme
A l'attention de Mme la Directrice
BP 11
74450 LE GRAND-BORNAND
Mail : yveyratcharvillon@legrandbornand.com