



---

## FICHE DE POSTE

---

### CONSEILLER EN SEJOUR

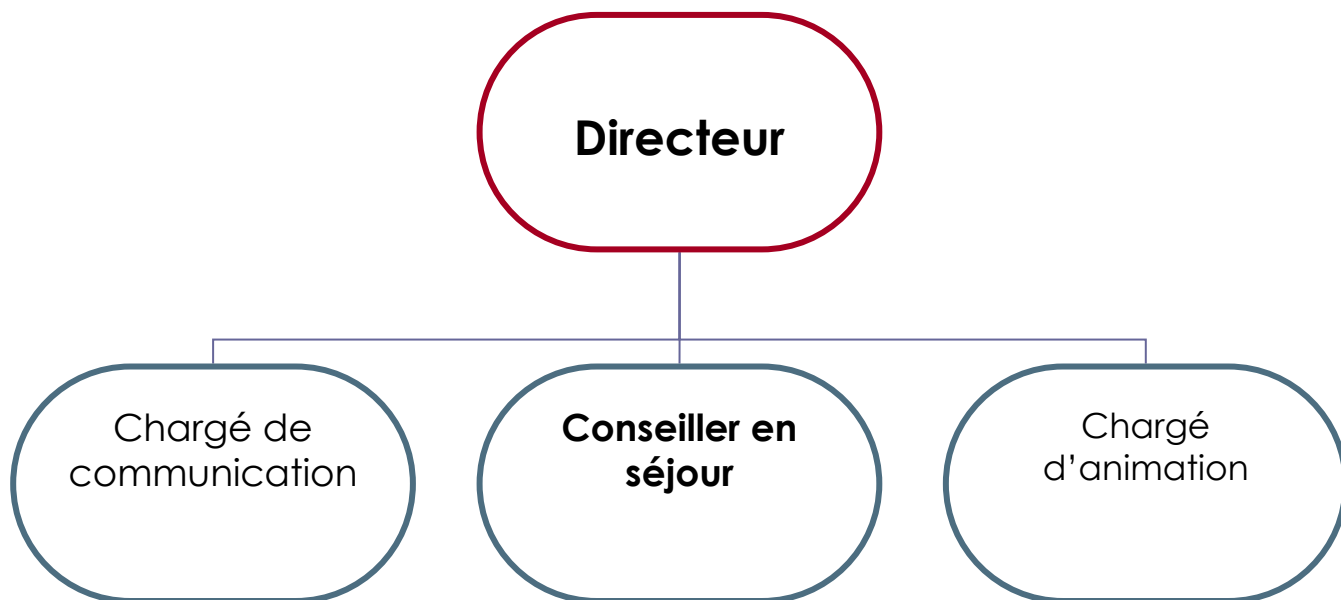
#### **Préambule :**

La présente fiche de fonction constitue un cadre général de référence. Elle est non exhaustive et évolutive. Selon les besoins de l'Office de Tourisme, le responsable hiérarchique peut attribuer d'autres missions ou faire exécuter d'autres tâches aux salariés exerçant la fonction décrite ci-dessous.

#### **1. Définition** (Missions et raisons d'être du poste)

Sous la responsabilité de la direction de l'Office de Tourisme, le conseiller en séjour exerce des responsabilités dans la mise à disposition des informations de qualité, afin de promouvoir le territoire, de rendre accessible au plus grand nombre l'information, de faciliter la consommation touristique ainsi que les conditions de séjour du public. Par délégation de la direction, il organise, anime et coordonne l'accueil touristique dans les différents points d'accueil de l'Office de Tourisme. Il accompagne et assure la promotion des projets d'amélioration de l'offre touristique.

#### **2. Schéma des liaisons hiérarchiques et le cas échéant fonctionnelles**



### 3. Description des missions principales

#### Conseiller en séjour

- Assure l'accueil et traite les demandes d'information auprès des publics sur place, par téléphone, par mail, ou sur les réseaux sociaux (français et étrangers)
- Conseil, valorise et invite à consommer l'offre touristique de la destination
- Assure la gestion de la billetterie et de la commercialisation des objets boutique
- Assure la gestion administrative liée à l'accueil
- Assure la gestion, la tenue, et la propreté des espaces d'accueil et de la documentation
- Collecte, traite et diffuse l'information
- Met à jour l'information disponible à la clientèle selon les procédures et directives du responsable
- Assure le suivi des stocks boutique et brochures
- Assure la saisie dans la base de données APIDAE
- Se charge de la formation des stagiaires à la mission d'accueil des publics

### 4. Description des activités et des tâches

La répartition des tâches est fluctuante selon la saison.

#### Liste des Tâches : Conseiller en séjours

Tâches quotidiennes :

- Proposer et valoriser l'offre touristique du territoire : identifier la clientèle, et les besoins précis afin d'informer/ conseiller tous type de public et inciter les clients à séjourner et à consommer sur le territoire
- Mettre à jour l'information : rechercher, traiter, diffuser, afficher
- Assurer la gestion de la caisse, du standard et de la billetterie
- Traiter les demandes d'informations et de réservations
- Mettre à jour la documentation, les points d'affichage et suivi des stocks
- Gérer les indicateurs statistiques de l'accueil (saisie, traitement)
- Veiller au respect des fiches procédures
- Tenir et mettre à jours la base de données APIDAE

- Assurer la formation des stagiaires aux missions d'accueil des publics et tout autre intervenant extérieur accueillant du public ponctuellement

#### Tâches périodiques :

- Visiter et pratiquer l'offre touristique du territoire pour bien la connaître et pouvoir ainsi diffuser une information de qualité
- Gérer les brochures en réserve : commander, réceptionner, ranger et stocker
- Gérer les stocks de marchandises (boutique, billetterie, achats, inventaire bi annuel ...)
- Mettre en place et proposer des questionnaires de satisfaction
- Participer à des animations et ou événements et des actions de promotion de la destination
- Etablir le bilan saisonnier des indicateurs de fréquentation

#### Tâches annuelles :

- Veiller à la mise à jour des procédures à l'accueil et s'inscrire dans un suivi tel que la démarche qualité tourisme
- Préparer et participer aux Bourses d'Echange de documentations
- Etablir le bilan annuel des indicateurs de fréquentation

## 5. Compétences du poste

### Exigences requises

#### **Savoirs** (connaissances) :

- Maîtriser l'environnement et l'offre touristique du territoire de compétence
- Connaître la base de données APIDAE
- Maîtriser au minimum une langue étrangère
- Maîtriser la langue française orale et écrite
- Qualités rédactionnelles
- Maîtrise de la bureautique de base (suite office)

#### **Savoir-faire** (aptitudes) :

- Gérer plusieurs tâches en fonction des urgences
- Assurer un accueil adapté à tous types de publics
- Capacité à être force de proposition
- S'exprimer dans une langue adaptée à l'interlocuteur
- Appliquer les règles liées à l'accueil du public
- Savoir tenir et gérer une caisse

#### **Savoir-être** (attitudes)

- Qualités relationnelles : autonomie, polyvalence, réactivité, courtoisie.
- Bonne présentation
- Ecoute active et adaptabilité
- Capacités d'initiative, d'adaptation et de progression (innovant)
- Sens de l'organisation, méthode et rigueur
- Être force de proposition
- Faire preuve de curiosité

## 6. Exigences spécifiques (horaires, saisonnalité, etc...)

- Amplitude horaire variable selon les périodes et l'évènementiel de l'organisation
- Tenue correcte et port d'une tenue professionnelle sur les événements

## 7. Habilitations spécifiques et délégations de pouvoir

- Signature de bons de livraison, réception de colis
- Ouverture, fermeture des portes
- Responsable de la caisse
- 
- Autonomie : le poste demande une capacité importante de travail en autonomie, de prise d'initiative et de rigueur organisationnelle, sous-la responsabilité de de la direction.
- Après validation de la direction le titulaire du poste dispose d'une autonomie de gestion relative pour mettre en œuvre les moyens afin d'exécuter le plan d'actions ou toute mission confiée
- Responsabilité : le responsable du poste est garant des actions réalisées, et veille à leur impact sur l'image de la structure

## 8. Outils utilisés dans le poste

- Pack Office, internet, autre matériel technique (photocopieuse, ..)
- Ressources documentaires interne et externe
- APIDAE

## 9. Conditions de travail

- Horaires de service : 35 h annualisée en fonction des variations saisonnières / travail possible le dimanche et les jours fériés.
- Lieu d'embauche : Môle & Brasses Tourisme 30 route des Brasses 74250 Viuz-en-Sallaz

Signature du titulaire :

Date :

Signatures du Responsable :

Date :