

OFFRE D'EMPLOI

L'OFFICE INTERCOMMUNAL DE TOURISME

GUINGAMP-BAIE DE PAIMPOL

RECHERCHE

UN OU UNE CONSEILLER(E) EN SÉJOUR,

RESPONSABLE DU POLE ACCUEIL ET PARCOURS CLIENT

(Office de Tourisme certifié « Marque Qualité Tourisme », classé « Catégorie I »)

Dans le respect des procédures de la démarche et du référentiel qualité

Vos missions

PÔLE ACCUEIL ET PARCOURS CLIENT

- **Piloter le pôle Accueil et parcours client**

- Participation à définition de la stratégie du pôle avec la Direction.
- Rédaction de la feuille de route annuelle du pôle, suivi des projets (aménagement, outils d'accueil et de diffusion de l'information innovants, gestion de la relation client...), tenue de tableaux de bord, bilans, évaluation.
- Veille active sur les nouvelles pratiques d'accueil, la GRC, l'écoute client, les aménagements...
- Coordination et animation du pôle (Bureaux d'Information Touristique et accueils mobiles) et des conseillers en séjour : animations de réunions avec comptes-rendus, rédaction des procédures, archivages, diffusion, analyse des indicateurs et mise en place de mesures correctives nécessaires.
- Observatoire de la fréquentation de l'Office de Tourisme : tenue du tableau de suivi de la fréquentation, statistiques diverses à partir de Tourinsoft et avec le support des services Observatoires du CRTB et de CAD, reportings réguliers des évolutions à la Direction et à l'équipe d'accueil.
- Suivi de l'intégration des nouveaux entrants, stagiaires et saisonniers.
- Suivi de l'entretien courant des locaux des Bureaux d'Information Touristique (mise à jour du registre de sécurité, ménage, menues réparations) afin de garantir de locaux irréprochables et sécurisés aux visiteurs.
- Suivi des aménagements des Bureaux d'Information Touristique.

- **Accueillir et renseigner**

- Information au guichet, transmission des documents adaptés à la demande.
- Traitement des demandes de façon personnalisée : téléphone, e-mails, courriers...
- Conseil et prescription de l'ensemble des prestataires touristiques et animations du territoire.
- Saisie des statistiques dans Tourinsoft.

- **Vendre**

- De la billetterie (excursions, balades nautiques, concerts ou manifestations diverses)
- Des courts séjours et les offres groupes référencés au catalogue de l'Office de Tourisme
- Les produits de la boutique : topo-guides etc ...

- **Participer à l'organisation des espaces d'accueil et de la documentation**
 - Aide à l'organisation de la mise à jour des espaces d'accueil : affichage, documentation par thèmes.
 - Aide à l'organisation de la gestion et de la mise à jour des réserves de documentation.
 - Organisation de la diffusion de la documentation de l'Office de Tourisme et de la gestion des stocks
- **Conduire des visites guidées**
 - Conduite de visites guidées
 - Formation des nouveaux entrants à la visite guidée

PÔLE ACCUEIL ET PARCOURS CLIENT EN RELATION AVEC LE POLE ANIMATION DU RÉSEAU SOCIO PROFESSIONNEL

- **Participer à la qualification de l'offre d'hébergement : accompagner les hébergeurs sur leurs droits et devoirs**
 - Diffusion à l'accueil sur demande de l'information précise concernant les statuts, démarches obligatoires, actualités, modalités précises de collecte de la taxe de séjour et renvoi vers les bons interlocuteurs (cf FI existantes) ...
- **Participation ponctuelle aux éditions et à la vente des encarts publicitaires auprès des partenaires de l'Office de Tourisme**
 - Démarchage, relances, tenue rigoureuse des tableaux de bord, transmission des éléments de communication, des bons de commande et bons à tirer.

PÔLE ACCUEIL ET PACOURS CLIENT EN RELATION AVEC LE PÔLE QUALITÉ

- **Animer avec le Responsable qualité, l'équipe de conseillers en séjour**
 - Gestion de la documentation qualité et veille à la bonne exécution du système qualité et des documents cadres obligatoires au sein des Bureaux d'Information Touristique.
 - Animation de l'équipe des conseillers en séjours : communication interne, mises à jour, tenue de réunion d'équipe et rédaction de comptes-rendus.

Ces missions n'excluent pas la gestion de dossiers ponctuels.

Philosophie et objectifs de vos missions

- Participer activement au bon fonctionnement de l'Office de Tourisme en **Catégorie I** à travers le pilotage du Pôle Accueil et parcours client, la coordination des Bureaux d'Information Touristique
- Convaincre et fidéliser les partenaires de l'Office de Tourisme par la qualité du service rendu
- Valoriser les missions de l'Office de Tourisme (professionnels du tourisme, élus, commerces locaux etc ...)
- Développer le réseau de partenaires de l'Office de Tourisme et participer à générer des retombées économiques locales
- Répondre impérativement à toute demande, répondre de façon personnalisée et élargir la réponse afin de donner envie de venir ou rester
- Noter impérativement toute demande traitée dans les statistiques et dans les tableaux de bord
- Convaincre et fidéliser le visiteur par un accueil individualisé et de qualité

Qualités requises

- Formation de niveau II en études supérieures
- Bilingue anglais mais la maîtrise d'une autre langue serait appréciée
- Rigueur / Méthode / Sens de l'organisation = exigence de résultat
- Esprit d'équipe, bonne humeur et diplomatie
- Sens du reporting
- Bienveillance
- Discrétion / confidentialité

- Capacité d'adaptation
- Courtoisie et amabilité
- Dynamisme et implication
- Autonomie
- Réel sens commercial
- Bonne gestion du stress et des imprévus
- Capacité d'anticipation
- Temps de travail dédié au pilotage du pôle Accueil et parcours client
- Respect des délais et des dates imposées (impératifs de saison)
- La connaissance du territoire de Guingamp- Baie de Paimpol serait un plus : activités, sites à voir
- Permis B requis
- Une expérience réussie dans un poste équivalent serait un plus ...

Durée du contrat : CDI

Salaire brut de base :

Echelon 2.1 de la convention collective, pour une durée hebdomadaire de 35h

➤ **Adressez votre candidature avant le 23 août 2019**

Par courrier

Madame La Présidente Josette Connan

Office intercommunal de Tourisme Guingamp-Baie de Paimpol,

Place de la République

BP 234 - 22500 PAIMPOL

Par mail

f.mataguez@guingamp-paimpol.bzh