

**RESPONSABLE ACCUEIL**

**1 / IDENTIFICATION DU POSTE**

Quotité de travail	100%
Responsable hiérarchique	Mélanie SORINI Directrice de l'Office de Tourisme
Fonction d'encadrement	Equipe saisonnière sous couvert de la direction
Définition	Sous la responsabilité de la Direction, vous assurez l'animation de l'équipe de Conseillers(ères) en séjour, et participez également aux missions d'accueil et de conseil en séjour à destination de vos visiteurs. Il détermine les moyens et met en œuvre les outils nécessaires à la qualité d'accueil de l'office de tourisme.

**2/ MISSIONS**

Activités principales	<p>L'Office de Tourisme est une petite structure composée d'une directrice, de quatre agents titulaires de la FPT, un alternant et de saisonniers de mars à octobre. Toute l'équipe est engagée dans une stratégie de développement de tourisme durable et se mobilise dans une démarche de responsabilité sociétale d'entreprise. Slow tourisme, développement soutenable et qualité de l'écoute clients sont au cœur de nos préoccupations.</p> <p><b>En tant que responsable de l'accueil :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il/elle anime l'équipe Accueil, encadre et accompagne des collaborateurs(trices) dans leurs missions d'accueil et dans leurs montées en compétences ;</li> <li>- Il/elle assure la bonne tenue des espaces d'accueil (agencement, organisation de la documentation et de l'espace boutique, affichage,...), et est force de proposition concernant les aménagements ;</li> <li>- Il/elle élabore les plannings du personnel d'accueil de l'office de tourisme ;</li> <li>- Il/elle participe au recrutement et encadre les saisonniers et stagiaires ;</li> <li>- Il/elle accueille, conseille et informe les visiteurs (comptoir/ hors les murs).</li> <li>- Il/elle est le garant de la qualité de l'information qui est diffusée (accueil physique, téléphonique, courrier, etc) ;</li> <li>- Il/elle supervise et participe au traitement des demandes d'information par téléphone, mail et courrier ;</li> <li>- Il/elle supervise le suivi des statistiques de fréquentation touristique ;</li> <li>- Il/elle suit la gestion de la documentation touristique et les commandes, gestion des stocks.</li> </ul> <p><b>Système d'information touristique (SIT)</b></p> <p>Le responsable accueil, en lien avec le référent SIT, contribue à la bonne tenue de la base de données touristiques Tourinsoft :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il/elle s'assure de la mise à jour de la base de données d'informations touristiques (SIT Tourinsoft) ;</li> <li>- Il/elle s'assure de la diffusion de l'information et du traitement de la Gestion de la Relation Client ;</li> <li>- Il/elle participe à la collecte et à la mise à jour de la base de données d'information touristique.</li> </ul>
-----------------------	--

	<p><b>Suivi des démarches de qualification</b></p> <p>Le responsable accueil, en lien étroit avec le référent Qualité, contribue à la mise en place des démarches qualité, de classement de l'office de tourisme et Qualité Tourisme:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il/elle met en place des actions et effectue le suivi et l'évolution des procédures du service accueil en lien direct avec la référente qualité et les équipes ;</li> <li>- Il/elle s'assure de la bonne collecte des indicateurs d'écoute client à l'accueil ;</li> <li>- Il/elle appuie la référente de la Démarche qualité dans l'élaboration des procédures, leur bonne mise en œuvre et leur évaluation ;</li> <li>- Il/elle s'assure du suivi de la bonne application du référentiel Qualité Tourisme</li> <li>- Il/elle révisé annuellement la stratégie d'accueil et d'information</li> <li>- Il/elle veille au respect des procédures favorisant la qualité du service à l'accueil</li> <li>- Il/elle s'assure du respect des procédures dans le cadre des labels de l'office de tourisme (Accueil vélo, Tourisme et Handicap, Grand Site de France en projet...) et dans la démarche RSE.</li> </ul>
<p>Activités ponctuelles ou transversales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promotion / communication, évènementiel <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il/elle participe à la conception des outils de communication (brochures, affiches...)</li> <li>- Il/elle participe à l'animation des outils web (site Internet, réseaux sociaux...)</li> <li>- Il/elle participe au développement de la photothèque/ vidéothèque de l'Office de Tourisme ;</li> <li>- Il/elle contribue aux différentes opérations de promotion (stands, salons...)</li> <li>- Il/elle contribue à l'organisation et au suivi de manifestations proposées par l'Office de Tourisme ;</li> <li>- Il/elle participe à la réalisation des éditions touristiques (recherche d'information, traductions en anglais...).</li> </ul> </li> <li>• Participation à l'atteinte des objectifs du projet de territoire et du Plan Climat Air Energie Territorial (PCAET). Le programme d'action est mis en œuvre par l'ensemble des directions et services de La Domitienne</li> </ul> <p>La liste des activités étant non exhaustive et évolutive, l'agent pourra être amené à effectuer d'autres missions en fonction des nécessités de service et en fonction du poste occupé.</p>

### 3/ COMPETENCES

<p>Connaissances théoriques et savoir-faire</p>	<p>Savoir-faire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sens de l'organisation et des responsabilités,</li> <li>- Maîtrise de l'anglais indispensable, seconde langue recommandée</li> </ul> <p>Savoirs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Management et animation d'équipe</li> <li>- Qualités rédactionnelles</li> <li>- Maîtrise des outils informatiques : suite bureautique, connaissance de la base de données Tourinsoft</li> </ul>
<p>Savoir-être : comportement, attitudes, qualités humaines</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sens du contact et capacité à travailler en équipe</li> <li>- Autonomie, force de proposition</li> <li>- Rigueur</li> <li>- Polyvalence, adaptabilité</li> </ul>

### 4/ CONDITIONS D'EXERCICE DU POSTE

<p>Lieu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maison du Malpas (BIT au cœur du Grand site d'Occitanie proche du canal du Midi, en pleine nature, à 2 KM de Colombiers / restauration possible sur place en terrasse ou en salle avec une cuisine équipée : micro-ondes, vaisselle...), cave du</li> </ul>
-------------	--

	château (à Colombiers, lieu historique aux abords du canal du Midi), BIT Littoral (bord de mer, proche de l'étang de Vendres classé Natura 2000)
Horaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horaires irréguliers sur une base de 35h</li> <li>• Plages libres : 09h-12h30 / 13h30-18h30</li> </ul>
Relations fonctionnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relations permanentes avec l'ensemble de l'équipe de l'OT, les prestataires de tourisme et fournisseurs, clients, adhérents, les réseaux professionnels chargés de la promotion du tourisme et institutionnels</li> <li>• Collaboration et partenariat avec la Communauté de communes La Domitienne, les offices de tourisme voisins, les associations et les maires des communes</li> </ul>
Contraintes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail en bureau</li> <li>• Horaires irréguliers, amplitude variable en fonction des obligations de service liées à l'accueil du public avec une basse et une haute saison, possibilité de demande de présence exceptionnelle pour besoin de service</li> <li>• Travail sur des week-ends, jours fériés et en soirée en fonction des besoins</li> <li>• Déplacements sur le territoire de la Communauté de communes et du département de l'Hérault</li> <li>• Disponibilité</li> <li>• Portages d'objets lourds (cartons de brochures, bouteilles)</li> <li>• Risques liés au contact avec les publics</li> <li>• Risques liés à la sécurité des publics (SST)</li> </ul>
Permis - Diplôme obligatoire	Permis B requis BTS Tourisme minimum ou équivalent / expérience souhaitée
Particularité dans l'exercice du poste	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi et évaluation des activités par le supérieur hiérarchique</li> <li>• Prise d'initiative en cas d'urgence ou de nécessité impérieuse</li> <li>• Garant du respect des normes sécuritaires</li> <li>• Des erreurs dans l'avancement des projets, un retard dans les échéances, peut avoir des conséquences préjudiciables pour l'établissement, pour la qualité et la continuité du service public aux usagers</li> </ul>

## 5/ VOTRE CANDIDATURE

Contrat	CDI - Convention collective du tourisme Agent de maîtrise
Date limite de candidature	
Date de prise de poste	1 <sup>er</sup> janvier 2024
Coordonnées pour adresser votre candidature	Mail : <a href="mailto:tourisme@ladomitienne.com">tourisme@ladomitienne.com</a> Copie à : <a href="mailto:i.portebois@ladomitienne.com">i.portebois@ladomitienne.com</a>