

FICHE DE POSTE
[CDD 8 mois] Conseiller(e) en séjour saisonnier (H/F)

L'association Rouen Normandie Tourisme & Congrès est l'outil du développement touristique de la Métropole Rouen Normandie (71 communes, 500 000 habitants).

En cohérence avec la politique touristique de la Métropole Rouen Normandie, elle assure les missions d'accueil et d'information des publics, de promotion touristique, contribue à la coordination des divers partenaires de son territoire et la commercialisation de prestations touristiques en Normandie.

Activités principales

Sous l'autorité du responsable du service de l'accueil, le/la conseiller(e) de séjour assure tout ou partie des activités suivantes :

- Accueil physique, téléphonique et sur le web pour répondre aux attentes des visiteurs
- Promotion de la ville centre et des lieux et villes touristiques de la métropole Rouen Normandie
- Vente des produits de la boutique, de la centrale et de la billetterie
- Tenue de la caisse accueil
- Réponse au courrier, aux emails, au chat d'accueil en ligne, envoi de documentations
- Mise en place de l'espace libre-service, de la boutique et de l'affichage extérieur
- Réassortiment des documents et des produits de la boutique
- Suivi des statistiques de fréquentation
- Mise à jour de la base d'information touristique et alimentation du site web
- Administration des enquêtes clientèles
- Bon entretien de la zone d'accueil et des abords de l'OT (présentoirs remplis, lumières allumées, vérification de l'entretien des locaux...) et le cas échéant intervention directe (nettoyage, rangement...)
- Reporting régulier au responsable de service
- Participation à des réunions de projets
- Gestion de dossier thématique dédié (gestion de stock, commande boutique, réclamations)
- Réalisation d'une veille régulière sur l'actualité touristique aux niveaux local, régional et national, afin de faire des propositions d'amélioration des prestations de l'Office de Tourisme
- Participation aux salons grand public

Compétences requises

Savoir-faire

- Maîtrise du français, de l'anglais et 3^{ème} langue souhaitée allemand ou néerlandais
- Gestion de conflits
- Travail de façon orientée client
- Maîtrise des technologies de l'information et des communications
- Mobilisation de connaissances touristiques et de culture générale
- De formation Tourisme, langues, vente, Bac +2 minimum (BTS Tourisme, langues, vente) voire Licence
- Une première expérience réussie dans l'accueil d'une structure touristique serait un plus

Savoir-être

- Faire preuve d'aisance relationnelle
- Travailler en équipe, faire preuve de diplomatie
- Faire preuve de disponibilité, d'autonomie, d'implication, d'assiduité et de polyvalence
- Réagir rapidement, faire face aux aléas
- Organiser, s'organiser, être rigoureux

Conditions d'exercice du métier

Relations internes et externes

- Rattachement au responsable du service accueil,
- Relations internes avec l'ensemble des salariés de l'association

Points d'attention

- Port de la tenue exigée
- Respect des horaires
- Respects de règles de qualité suivant le référentiel Qualité Tourisme et de sécurité
- Polyvalence exigée
- Disponibilité pendant les périodes de vacances scolaires
- Permis de conduire B exigé

Lieux de travail

Office de Tourisme de Rouen, Bureau d'information touristique de Jumièges et tout accueil mobile organisé par Rouen Normandie Tourisme & Congrès

Durée du travail

CDD 8 mois à partir du 1^{er} mars 2022 (annualisation 1607 heures).

Contacts

- Faire parvenir votre candidature (lettre de motivation et CV) avant le 15 février 2022 à :
Sacha Cauvin, responsable du service de l'accueil
- Par mail : s.cauvin@rouentourisme.com
Par courrier à : Rouen Normandie Tourisme & Congrès 25, place de la Cathédrale CS 30666 - 76008 Rouen Cedex1