



Coutances mer et bocage recherche un/une  
**Conseiller(e) en séjour (H/F)**  
**en charge du bureau d'information touristique**  
**de Hauteville-sur-Mer et de la Qualité Tourisme.**

**Profil de poste**

**Filière** : administrative.

**Cadre d'emplois** : cadre d'emplois des adjoints administratifs.

**Quotité de travail** : 35h00.

**Localisation des emplois** : Hauteville-sur-Mer.

**Nombre d'emplois** : 1.

**Poste à pourvoir dès que possible** (Sous réserve d'une prolongation de la période de confinement par le Gouvernement, qui reporterait d'autant la date de commencement du contrat).

Composée de 49 communes dont 11 communes littorales et comptant 48 000 habitants, Coutances mer et bocage est située au centre-ouest du département de la Manche, entre bocage et littoral. Le (la) chargé(e) Conseiller(e) en séjour (H/F) en charge du bureau d'information touristique de Hauteville-sur-Mer et de la démarche Qualité exercera ses fonctions au sein du service Tourisme de Coutances mer et bocage. Le poste correspond aux besoins d'être le garant du respect des normes qualité applicables et du suivi des classements et labels de l'organisme, de renseigner le public, de donner une image positive de la collectivité et d'attirer les touristes, de servir les professionnels du tourisme, de travailler en cohérence avec les territoires de proximité et de répondre aux objectifs définis par le comité de direction de Coutances Tourisme.

**Missions**

- Gérer l'accueil et le conseil touristique en face à face, au téléphone, par courrier ou courriel.
- Accueillir et conseiller le visiteur.
- Développer et promouvoir la destination (élargissement de la demande, alternatives, propositions de prestations, réservations / ventes et inviter le visiteur à remplir le questionnaire de satisfaction).
- Assister les clients sur place pour l'utilisation des outils numériques (borne, wifi, tablettes numériques...) et retenir des hébergements excursions, animations organisées après analyse de la demande du client.
- Renseigner la grille et Tourinsoft et tenir des statistiques de fréquentation.
- Gérer les stocks (inventaire et réassort de l'espace boutique en lien avec l'administrateur) et assurer le réassort de la documentation en libre-service.
- Tenir l'affichage numérique à jour en relation avec l'EPIC.
- Gérer les disponibilités des hébergements locaux et promouvoir l'Open System auprès des prestataires touristiques.
- Participer à la préparation du guide pratique et touristique.
- Valoriser les produits boutique dans le cadre d'une demande au comptoir.

**Gestion du bureau d'information touristique de Hauteville-sur-Mer**

- Gestion des plannings locaux, des stocks, de la documentation, diffusion, transmissions des informations... sous la responsabilité du responsable accueil de Coutances Tourisme.
- Encadrement des stagiaires et des saisonniers en collaboration avec la direction.

### **Responsable Qualité**

- Mettre en œuvre et être le garant pour l'organisme dans son ensemble du respect de la norme qualité tourisme, effectuer la mise à jour permanente du manuel qualité, des fiches d'instructions, modèles et modes opératoires.
- Assurer la maîtrise des enregistrements qualité et s'assurer de l'application du système Qualité (briefings, réunions, info au quotidien...) en lien permanent avec l'équipe et la Direction.
- Animer les indicateurs Qualité, les analyser et rédiger les bilans qualité.
- Suivre l'évolution des incidents ou dysfonctionnements internes à l'équipe, mettre en place les actions correctives et les suivre.
- Préparer et animer les réunions du Groupe de Travail Local Qualité et rendre compte à l'équipe des décisions prises en GTL.
- Valoriser l'image et les services rendus par la structure dans le cadre de son classement.

### **Gestion et suivi des classements et des labels de l'organisme**

- En lien direct avec la stratégie et le pôle direction, suivre et gérer les procédures de classements et les labels de l'organisme et/ou en lien avec l'organisme : classement préfectoral de l'organisme, classements préfectoraux de l'organisme et/ou en lien avec l'organisme ou sa collectivité de tutelle (commune touristique, station classée de tourisme, Pavillons Bleus...), Labels (Famille +, Accueil vélo, Tourisme et Handicap...)
- Faire de la veille et analyser les évolutions des procédures des classements et labels de la structure.
- Former et informer l'équipe de l'organisme en conséquence.

### **Compétences**

- Formation de niveau III tourisme minimum.
- Maîtrise de 2 langues étrangères obligatoires.
- Maîtriser les outils bureautiques, connaissance du web, des réseaux sociaux.
- Connaître les procédures qualité ainsi que les réglementations liées au classement préfectoral des offices de tourisme.

### **Savoir-être**

- Bonne présentation exigée, disponibilité constante pour le public.
- Savoir adapter ses qualités relationnelles aux différents interlocuteurs.
- Savoir travailler en équipe et de faire preuve de ponctualité.
- Savoir faire preuve d'autonomie, d'avoir un esprit d'initiative et d'être dynamique.

### **Conditions d'exercice du poste**

Déplacements éventuels sur le territoire - Titulaire du permis B.

### **Renseignements**

Guillaume OURSIN, directeur de Coutances Tourisme au 06 47 30 55 42  
ou sur [g.oursin@tourisme-coutances.fr](mailto:g.oursin@tourisme-coutances.fr).

Candidature (curriculum vitae et lettre de motivation) à transmettre à  
[emploi-competences@communaute-coutances.fr](mailto:emploi-competences@communaute-coutances.fr) pour **le 30/04/2020 au plus tard.**