



FICHE DE POSTE

ATTACHÉ (E) COMMERCIAL(E)

TOURISME D'AFFAIRES

CONTRAT A DURÉE INDETERMINÉE

L'association Rouen Normandie Tourisme & Congrès est l'outil du développement touristique de la Métropole Rouen Normandie (71 communes, 500 000 habitants). En s'appuyant sur le nouveau positionnement déterminé : un tourisme patrimonial innovant, et en cohérence avec la politique touristique durable de la Métropole Rouen Normandie, elle assure les missions d'accueil et d'information des publics, de promotion touristique, de commercialisation de prestations touristiques en Normandie et contribue à la coordination des divers partenaires de son territoire. L'association comptabilise 454 adhérents. Elle est composée d'une équipe de 27 salariés et dispose d'un budget de 2,6 millions d'euros.

ACTIVITES PRINCIPALES

Rattaché à la directrice communication et commerciale, l'attaché(e) commercial(e) a pour mission principale de développer le portefeuille clients de Rouen Tourisme, qu'il s'agisse de fidéliser les existants comme d'en prospecter de nouveaux.

Il /elle est responsable du développement des ventes sur son périmètre.

Il /elle assure la prise de demandes entrantes par téléphone, ou internet, ainsi que toutes les opérations qui s'y rapportent.

Il /elle assure la gestion des dossiers clients de la demande à la facturation.

Commercial/Vente

- Définit et met en œuvre de la stratégie de développement du chiffre d'affaires liée aux activités MICE - Meetings Incentive Conferences and Events sur les différents marchés cibles en France et à l'international, en cohérence avec la stratégie marketing
- Développe la rentabilité du portefeuille d'activité et de son propre portefeuille
- Supervise l'élaboration des produits touristiques et leur montage financier
- Supervise les négociations avec les différents partenaires de service (hôtel, restaurateur transporteur...) pour proposer le meilleur rapport qualité/prix
- Prépare, participe et suit les manifestations commerciales extérieures (séminaires, éductours, workshops, salons, roadshows, démarchages terrain)

- Garantie d'un service client de qualité (respect des délais, qualité de services, conformité) pour assurer la fidélisation des clients
- Prospect de nouveaux clients (tour-opérateurs, groupes, entreprises), suit et enrichit la base de données
- Informe le client des prestations proposées par l'office et leurs prestataires
- Participe à l'élaboration des outils commerciaux (brochure, CRM, réseaux sociaux et site)

Relation client

- Met tout en œuvre pour répondre aux besoins des clients et conclure la vente
- Est en charge de l'accueil des clients au sein de l'office
- Est garant de l'organisation des visites et de ses rendez-vous clients
- Est garant de l'accueil des partenaires/prestataires/guide
- Crée une relation de confiance avec les clients/guides
- Gère les réclamations clients

Technique métier/Administratif

- Assure la prise des demandes en respectant les différentes étapes identifiées
 - o Qualifie la demande
 - o Assure et établit les devis
 - o Saisit les réservations avec précision et rigueur dans le logiciel commercial
 - o Assure un suivi administratif des demandes et des confirmations
 - o Traite les éventuelles objections par un argumentaire adapté et construit et transmet à son responsable celles auxquelles il ne peut répondre
 - o Planifie les guides
 - o Compile tous les éléments nécessaires à l'établissement des contrats guides
 - o S'assure de la transmission des informations auprès des interlocuteurs concernés (partenaires/prestataires/guides)
 - o Effectue la confirmation de réservation
 - o Soigne ses échanges écrits
 - o Etablit la facture et réalise les relances
- Tient à jour le fichier clients et prospects

Reporting

- Effectue un reporting régulier de ses actions commerciales
- Assure la bonne gestion de la base de données et en analyse les sources

- Assure le suivi des dossiers perdus (relances et raisons d'annulation) traitement d'informations

Hygiène/sécurité des personnes / Environnement

- Connaît les règles de sécurité et veille à leur application
- Veille à la propreté de son lieu de travail
- Veille à la sécurité des biens et des personnes

COMPETENCES REQUISES

Savoir-faire

- Réel sens de la négociation commerciale et de la prospection et maîtrise des techniques de vente
- Connaissance des outils informatiques
- Maîtrise du français et de l'anglais, l'allemand serait un plus
- Connaissance du secteur du tourisme de loisir et du tourisme d'affaire

Savoir être

- Sens du contact
- Capacité d'écoute, d'attention et d'analyse
- Diplomatie et maîtrise de soi
- Assurance
- Dynamisme
- Autonomie
- Organisation
- Flexibilité
- Disponibilité
- Bonne élocution
- Excellent contact téléphonique
- Résistance au stress
- Capacité à travailler en équipe

Profil

- Issu(e) d'une formation commerciale / tourisme avec expériences réussies dans le domaine
- Orientation client et résultat, fibre commerciale, goût du challenge et du travail en équipe
- Excellent sens du relationnel
- Bonne présentation

Conditions d'exercice du métier

Relations internes et externes

- Rattachement direct à la directrice communication et commerciale
- Relations internes avec l'ensemble des salariés de l'association
- Relations externes avec les clients, fournisseurs, partenaires et prestataires de service

Statut

- Contrat à durée indéterminée à pourvoir dès que possible
- Base de recrutement : Echelon 2.1
- Convention Collective Nationale des organismes de tourisme (CCN n°3175)
- 13ème mois et tickets restaurant

Contact

Faire parvenir votre candidature (lettre de motivation et CV) avant le 30 novembre 2022 à : Aminata Ba-Dermien, Directrice communication et commerciale

- Par email : a.ba-dermien@rouentourisme.com copie s.artus@rouentourisme.com
- Par courrier à : Rouen Tourisme - CS 30 666 - 76008 Rouen Cedex 1