

FICHE DE POSTE CHEF (FE) DU SERVICE COMMERCIAL

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 immédiate de la directrice générale, en s'appuyant sur une équipe de 5 personnes, et en collaboration avec les chefs des services marketing, communication, accueil des publics et administration et finances et la responsable innovation et relations internationales, le/la che(fe) du service commercial assure les activités suivantes :

Mise en œuvre la stratégie commerciale

- Définition et mise en œuvre de la stratégie de développement du chiffre d'affaire liée aux activités de loisirs, de groupe, et au MICE - Meetings Incentive Conferences and Events sur les différents marchés cibles en France et à l'international en cohérence avec la stratégie marketing,
- Développement de la rentabilité du portefeuille d'activité et de son propre portefeuille
- Supervision de l'élaboration des produits touristiques et de leur montage financier,
- Supervision des négociations avec les différents partenaires de service (hôtel, restaurateur transporteur...) pour proposer le meilleur rapport qualité/prix.
- Organisation de la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme)
- Structuration de l'effort de développement commercial sur l'ensemble des segments pour son équipe.
- Gestion du portefeuille de clients individuels, CE, associations, collectivités, grands comptes, TO, agences, autocaristes, entreprises... Suivi en direct des clients majeurs.
- Préparation, participation et suivi des manifestations commerciales extérieures (Workshop, salons, roadshows, démarchage terrain),
- Organisation et participation à des opérations de prospection téléphonique en vue d'acquérir de nouveaux clients
- Garantie d'un service client de qualité (respect des délais, qualité de services, conformité) pour assurer la fidélisation des clients
- Conception des outils web de la politique commerciale
- Interface entre les clients et les différents services de l'association (conseillers de séjours dont interlocuteur qualité, service administratif et financier, service marketing...)

- Collaboration avec les services marketing et communication pour la réalisation des brochures, outils commerciaux, actions marketing
- Veille sur les marchés dans lesquels s'inscrit l'activité.

Management de l'équipe commerciale

- Animation et organisation du fonctionnement de la force de vente composée de 5 personnes et structuration de la démarche de prospection qu'il lui délègue pour partie ;
- Fixation des objectifs qualitatifs et quantitatifs aux commerciaux, organisation du planning et gestion du chiffre d'affaires
- Remise à plat et régulation des processus administratifs et de l'utilisation des logiciels à disposition : établissement des devis et cotations, confirmation et suivi des réservations, annulations, reports et modifications, établissement des carnets de voyages, gestion du planning des guides-conférenciers, et autres tâches administratives.

Analyse des résultats

- Suivi statistique des actions. Conception des tableaux de bord, des analyses et des rapports, bilan des actions relatives à la stratégie déployée et proposition d'axes de progrès.

Compétences requises

Savoir-faire

- Réel sens de la négociation commerciale et de la prospection et maîtrise des techniques de vente.
- Connaissance des outils informatiques, forte sensibilité au digital.
- Management d'équipe
- 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

- Très bon relationnel client
- Sens du résultat, rigueur et exigence
- Forte capacité d'adaptation et esprit d'équipe
- Sens de l'analyse et de l'organisation,
- Dynamisme, disponibilité et goût du challenge
- Sens de l'innovation.

Profil

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

Conditions d'exercice du métier

Relations internes et externes

- Rattachement direct à la directrice générale,
- 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 sous l'autorité de la directrice générale.
- Base de recrutement : Cadre au forfait jour. 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 24 octobre 2019 à :
Delphine Crocq, Directrice générale
Par mail : d.crocq@rouentourisme.com copie s.artus@rouentourisme.com
Par courrier à : Rouen Normandie Tourisme & Congrès 25, place de la Cathédrale CS 30666 - 76008 Rouen Cedex1