

IDENTIFICATION	FICHE DE POSTE	2021
<i>Direction/Service</i>	Direction Attractivité du territoire – Service tourisme – Office de tourisme - BIT de la Roche d'Oëtre	
<i>Responsable</i>	Responsable du site de la Roche d'Oëtre	
<i>Relations fonctionnelles</i>	Président de FLERS AGGLO Vice – Présidente chargée du tourisme Directeur Général des services DAT : Directeur, responsable du service tourisme, l'équipe de l'OT Usagers, associations locales, touristes, socioprofessionnels, partenaires touristiques	
<i>Lieu de travail</i>	<b>Principal : BIT de la Roche d'Oëtre, St Philbert-sur-Orne</b> Occasionnel : autres BIT de Flers et La Ferté-Macé	
<i>Durée du contrat</i>	Du lundi 21 juin au dimanche 5 septembre inclus	
<i>Temps de travail</i> <i>Cycle de travail</i>	Temps complet Cycle hebdomadaire de Lundi au dimanche, base 37h30 sur 5 jours	
<i>Sujétions</i>	Pointes d'activité en saison haute (été) Travail le dimanche	

**DEFINITION**

**Le/la conseiller(e) en séjour accueille, renseigne, oriente et conseille les visiteurs : accueil physique, téléphonique, gestion des demandes écrites et électroniques. Il/Elle gère l'information touristique en collaboration avec les autres membres de l'équipe. Il/Elle contribue à la promotion du territoire, des activités touristiques, culturelles, sportives.**

	MISSIONS	ACTIVITES
	OPERATIONNELLES	PRINCIPALES
1	Accueille le public	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assure l'accueil physique</li> <li>Assure l'accueil téléphonique</li> <li>Traite tous les types de demandes d'information (courriers, email...)</li> </ul>
2	Assure la gestion de l'espace accueil	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assure la tenue de l'espace : ordre, propreté, fleurissement...</li> <li>Gère les stocks des documentations et aide à planifier les approvisionnements</li> <li>Veille à l'affichage et met en valeur l'information pour diffusion auprès du public : vitrine, tableaux d'affichage, expositions...</li> </ul>
3	Vend des produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vend les produits boutique (topoguides, livres, produits du terroir...)</li> </ul>
4	Gère la caisse	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veille à la tenue de la caisse</li> <li>Participe à la gestion de la régie en lien avec le trésor public et sa hiérarchie</li> </ul>
5	Informe le public	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assure les remontées des informations concernant les fêtes et manifestations</li> <li>Met à jour les différentes bases de données internes et externes</li> <li>Tient à jour la revue de presse</li> </ul>
	OPERATIONNELLES	OCCASIONNELLES
6	Remplace les membres de l'équipe de l'Office de tourisme en cas de besoin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remplacement au sein des autres BIT : Flers &amp; La Ferté-Macé</li> </ul>

**COMPETENCES**

<b>1 SAVOIR</b>	Disposer d'une formation souhaitée dans le domaine de l'accueil, du tourisme, de la communication ou des relations publiques Ou disposer d'une expérience confirmée dans un emploi de même nature Parler une (des) langue(s) étrangère(s) : pratique de l'anglais souhaitée Avoir une connaissance du territoire flérien et ses alentours pour informer les touristes sur les activités de la région Permis B (VL)
<b>2 SAVOIR FAIRE</b>	Savoir mettre à jour ses connaissances du milieu touristique Savoir organiser son travail Savoir rendre compte Maîtriser les outils bureautiques et informatiques, la messagerie et les réseaux sociaux S'approprier le logiciel de caisse Respecter les règles d'hygiène et de sécurité
<b>3 SAVOIR ETRE</b>	Disposer d'un bon relationnel Savoir travailler avec rigueur Savoir faire preuve de polyvalence Savoir être autonome et prendre des initiatives tout en rendant compte Montrer du goût pour le travail d'équipe. Etre disponible Avoir le sens du service public (compréhension de la notion de continuité de service, aptitude à comprendre les attentes des usagers)
<b>OBSERVATION</b>	La présente fiche n'est qu'un cadre indicatif susceptible d'évolution en fonction des nécessités du service.