

**Responsable des publics et du marketing (H/F)**

**CONTRAT A DURÉE INDETERMINÉE A TEMPS COMPLET**

Créé par décret du 11 décembre 2019 et placé sous la tutelle du Ministère de la Culture et de la Transition Ecologique et Solidaire, l'établissement public national du Mont-Saint-Michel est un établissement public à caractère industriel et commercial dont la mission est d'assurer le rayonnement national et international du site du Mont-Saint-Michel en associant les collectivités territoriales. A ce titre, il gère les équipements publics nécessaires à sa mission sur le site, suscite et coordonne les interventions des différents acteurs publics et privés concernant le site du Mont-Saint-Michel et contribue à son développement touristique, culturel, paysager et territorial dans le respect de son histoire, de l'inscription au patrimoine mondial du bien « [Mont-Saint-Michel et sa baie](#) » et du seul Mont comme composante du bien « Chemins de Saint-Jacques-de-Compostelle en France ». Son siège est situé dans le département de la Manche, à Beauvoir (50170).

Mission principale :

Placé(e) sous l'autorité du Directeur Général et du pôle développement, le ou la Responsable des publics et du marketing travaille au développement et à la mise en œuvre de la stratégie de développement de l'Etablissement Public National du Mont-Saint-Michel et participe à son rayonnement en contribuant à l'optimisation du parcours client et à la définition d'actions de prospection ciblées.

Activités principales :

- ✓ Mettre en œuvre la stratégie d'accueil des publics, favorisant l'écoute client, la prise en compte des observations des visiteurs et l'adaptation des services à leurs attentes ;
- ✓ Manager les équipes dédiées à l'accueil et à la vente de services aux publics, organiser les recrutements de renforts saisonniers, les plans de formations, élaborer les plannings, veiller à l'application des procédures Qualité ;
- ✓ Assurer le développement d'une offre commerciale et d'une conciergerie de services, notamment au Centre d'Information Touristique (C.I.T.), et sur l'ensemble des points de contact avec les visiteurs institués par l'Établissement public ;
- ✓ Participer à la rédaction et à la diffusion des offres de marchés et appels à projets destinés à enrichir l'offre de services commerciaux dans le cadre de partenariats et autorisations d'occupation temporaire de l'espace public ;
- ✓ Contrôler la disponibilité et la mise à jour des supports d'information, planifier et concevoir les nouveaux outils en étroite concertation avec le service communication ;
- ✓ Assurer la collecte et l'analyse des données de fréquentation aux fins d'élaborer la stratégie marketing, la définition des cibles de clientèle prioritaires et les plans d'actions de prospection

Profil recherché :

De formation Bac + 5, professionnel(le) aguerri(e) aux métiers de l'accueil, passionné(e) par la qualité de service et la satisfaction client.

Bonnes aptitudes commerciales, goût du challenge et des responsabilités.

Capacités de conviction aptes à susciter la motivation et la valorisation des collaborateurs directs, et d'en révéler les talents individuels et collectifs.

Compétences rédactionnelles orientées client

Maîtrise des outils bureautiques (pack office),

Bon niveau d'anglais et seconde langue étrangère souhaitée

Sens de la communication, dynamisme

Bonne maîtrise de la coordination de projet et du suivi des relations avec les partenaires

Aisance à travailler en équipe  
Autonomie et polyvalence  
Disponibilité et capacité d'adaptation  
Vif intérêt pour le domaine culturel en général et pour l'environnement

Conditions :

Contrat à durée indéterminée  
Rémunération selon profil  
Poste à pourvoir dès que possible  
Date limite de dépôt des candidatures **le 30 avril 2022**.

Contact :

Merci d'envoyer votre candidature (CV + lettre de motivation) par mail à Monsieur le Directeur Général de l'Etablissement Public du Mont-Saint-Michel, à l'adresse [rh@montsaintmichel.gouv.fr](mailto:rh@montsaintmichel.gouv.fr)