

Fiche de poste : *Chargé de réservation (H/F)*

Lieu de travail : *Office de tourisme de la Communauté Urbaine d'Alençon*

Type de poste : *Contrat d'un an en alternance*

Temps de travail : *35h/semaine*

Idéalement situées dans le sud de la Région Normandie, entre Paris et Rennes, la ville d'Alençon et sa région vous réservent d'agréables surprises et des trésors insoupçonnés : un patrimoine unique (Alençon : ancienne cité médiévale, Dentelle classée à l'UNESCO, ville sanctuaire, Saint-Cénéri-le-Gérei : l'un des Plus Beaux Villages de France), des paysages et des forêts où il fait bon se balader, 2 itinéraires vélo (La Véloscénie et la Vélobuissonnière), 2 GR®, une station de trail et bien d'autres choses encore... Rejoignez une équipe dynamique qui a à cœur de valoriser et de promouvoir tous les atouts de cette destination au charme incontestable.

Cadre principal d'emploi :

L'Office de tourisme de la Communauté Urbaine d'Alençon dispose d'un bureau principal situé en cœur de ville à Alençon (la Maison d'Ozé) et d'un second bureau à Saint-Cénéri-le-Gérei, un des 5 Plus Beaux Villages de France de Normandie situé dans les Alpes Mancelles (l'Auberge des Sœurs Moisy).

La destination regroupe 31 communes et plusieurs atouts touristiques : cité d'Alençon (dentelle UNESCO, ville natale de Sainte-Thérèse), Alpes Mancelles, forêt d'Ecouves, forêt de Perseigne, Véloscénie et vélobuissonnière...

Dans le cadre du développement du service réceptif de l'office de tourisme, le chargé de réservation travaille en collaboration avec les deux référentes du service.

Missions :

- Gestion commerciale (vente des séjours, formalisation des devis, contractualisation, réservation auprès des partenaires, suivi des factures, relances, etc.) avec l'ensemble des outils mis à dispositions et dans le respect des procédures,
- Prospection en lien avec les cibles et les offres groupes et MICE (phoning),
- Gestion relation clientèle et accompagnement personnalisé (suivi de la base de données, création d'outils permettant la fidélisation : questionnaire de satisfaction, newsletter...),
- Relation prestataires commerciales de l'Office de tourisme
- Participation à la création de la Brochure Groupe (création nouveaux packages...),
- Suivi de l'activité commerciale (quantitatif et qualitatif),
- Veille sectorielle et benchmark,
- Points de suivi régulier avec les référentes du service et avec la direction

Compétences, connaissance et profil :

- BTS 2ème année, ou Bac +3, formation tourisme et/ou commerciale
- Qualités principales requises : excellent sens relationnel, réactivité, rigueur, autonomie, dynamisme, à l'aise à l'oral (phoning...)

ALENÇON TOURISME

- Maîtrise des techniques de vente et de négociation
- Capacité à travailler en équipe
- Maîtrise de l'anglais impératif, la maîtrise d'une deuxième langue est un plus
- Titulaire du permis B

Les enjeux de cette alternance

- S'intégrer dans l'environnement touristique institutionnel et professionnel en s'appropriant les enjeux et problématiques liés à la commercialisation touristique.
- Participer au pilotage et au développement de la commercialisation sur le territoire
- Par un travail de recherches, de lectures et de veille active de toutes les initiatives en lien avec la commercialisation, enrichir les connaissances collectives des pratiques et solutions à apporter au tourisme de demain.

Conditions :

- Poste à pourvoir à compter de septembre 2024,
- Contrat d'alternance d'un an,
- Rémunération selon la grille

Nombre de poste à pourvoir : 1

CV et lettre de motivation à l'attention du directeur de l'Office de tourisme d'Alençon par mail : administration@visitalencon.com