

Conseiller·ère en séjour & Responsable de la documentation (H/F)

CDI – Temps plein – Caen

Qui sommes-nous ?

L'**Office de Tourisme & des Congrès de Caen la mer – Normandie** est une association loi 1901 dont la mission est d'accueillir, informer et promouvoir la destination Caen la mer auprès des clientèles de loisirs, de groupes et d'affaires.

Avec un budget annuel de **1,8 M€** et une équipe de **27 collaborateurs**, nous travaillons en étroite collaboration avec les professionnels du tourisme pour renforcer l'attractivité du territoire.

Notre Office est **classé en 1ère catégorie** et engagé dans des démarches de qualité et de durabilité reconnues : **Destination d'Excellence, Accueil Vélo, Tourisme & Handicap, Green Destinations**.

Aujourd'hui, nous recrutons une **Conseiller·ère en séjour & Responsable de la documentation** pour notre **Bureau d'Information Touristique de Caen**.

Votre rôle

Ambassadeur·rice de la destination, vous êtes au cœur de la relation visiteurs. Vous contribuez à offrir une expérience d'accueil chaleureuse, personnalisée et qualitative, tout en jouant un rôle clé dans l'organisation interne du BIT.

Ce poste combine **relation client, gestion opérationnelle** et **coordination logistique**, dans un environnement dynamique et orienté satisfaction visiteurs.

Vos missions principales

Accueil & conseil en séjour

- Accueillir, informer et conseiller les visiteurs en face à face, par téléphone et par e-mail
- Valoriser l'offre touristique du territoire et les partenaires locaux
- Réaliser des réservations (hébergements, activités, visites)
- Participer activement aux ventes (boutique, produits touristiques)
- Assurer la mise à jour de l'affichage et des supports d'information
- Saisir et suivre les statistiques de fréquentation (Tourinsoft)
- Appliquer les standards de qualité **Destination d'Excellence**

Responsabilité documentation

- Gérer la documentation touristique du BIT de Caen : stocks, réassort, commandes et diffusion
- Coordonner la relation avec les relais locaux et partenaires
- Veiller à la bonne présentation et à l'optimisation des supports

Logistique du truck touristique

- Assurer la gestion logistique du truck touristique (préparation, suivi, coordination)
 - Contribuer à sa bonne utilisation comme outil de promotion de la destination
-

Les outils que vous utiliserez

- Pack Office
 - Tourinsoft
 - Ingénie
 - Outils web et digitaux
-

Votre profil

Formation & expérience

- Formation **Bac +2 minimum** dans le tourisme
- Une expérience en accueil touristique et/ou un profil commercial est un atout

Langues

- **Anglais courant exigé**
- Une seconde langue étrangère appréciée

Compétences & savoir-être

- Excellent sens de l'accueil et du service client
 - Organisation, autonomie et capacité d'anticipation
 - Esprit d'initiative, réactivité et adaptabilité
 - Aisance relationnelle et goût du travail en équipe
 - Bonnes capacités rédactionnelles, d'analyse et de synthèse
 - Sensibilité aux démarches qualité et au développement durable
-

Conditions du poste

- **CDI – Temps plein (35h)**
 - Convention collective des organismes de tourisme : **échelon 1.3 + 13^e mois** (selon profil et expérience)
 - Mutuelle et prévoyance d'entreprise, prime transport
 - Poste basé à **Caen** (déplacements ponctuels possibles)
 - Travail les week-ends en alternance
 - **Permis B requis**
 - Poste ouvert aux personnes en situation de handicap
-

Pourquoi nous rejoindre ?

- Un poste polyvalent et responsabilisant
 - Une destination dynamique et engagée dans le tourisme durable
 - Une équipe professionnelle, conviviale et investie
 - Un environnement de travail stimulant, au contact direct des visiteurs et des acteurs locaux
-

Candidature

 **Date limite de candidature : 31/07/2026**

 **Poste à pourvoir : octobre 2026**

Merci d'adresser votre **CV et lettre de motivation** à :

Elvira Nedellec

Direction – Office de Tourisme de Caen la mer

 e.nedellec@caenlamer-tourisme.fr

 *L'usage de l'intelligence artificielle peut être utilisé dans le cadre du processus de recrutement, de manière anonymisée. Si vous vous y opposez, merci de nous le signaler.*