# Responsable Accueil H/F

**CDI – Temps complet – Le Havre**

## Rejoignez Le Havre Étretat Normandie Tourisme

L'Office de Tourisme Le Havre Étretat Normandie exerce ses missions d'accueil, d'information et de développement touristique à l'échelle de **Le Havre Seine Métropole**, un territoire de 54 communes et 275 000 habitants, situé à 2 heures de Paris.

Du centre reconstruit du Havre, inscrit au patrimoine mondial de l'UNESCO, aux falaises d'Étretat, notre destination associe patrimoine, architecture, culture, nature et identité maritime.

Rejoindre notre équipe, c'est participer activement au rayonnement national et international de la destination et contribuer à offrir à nos visiteurs une expérience d'accueil de qualité.

L'Office de Tourisme est notamment **classé en catégorie I**, engagé dans la démarche **Destination d'Excellence**, et inscrit dans différentes démarches et labels de tourisme durable, d'accessibilité et d'accueil des clientèles.

Dans le cadre de l'évolution de son organisation, l'Office de Tourisme recrute son/sa :

# Responsable Accueil H/F

Vous êtes un(e) manager confirmé(e), attaché(e) à la qualité de la relation visiteurs, capable de fédérer une équipe et d'accompagner les évolutions des métiers de l'accueil ?

Vous aimez conjuguer **management, organisation, qualité de service et développement commercial** ? Ce poste est fait pour vous.

## Vos missions

Sous la responsabilité de la **Directrice du Pôle Administratif, Ressources Humaines et Accueil**, vous assurez le management et l'organisation quotidienne de l'équipe Accueil, composée de conseillers en séjour permanents et renforcée par des collaborateurs saisonniers en moyenne et haute saison.

L'équipe intervient sur plusieurs sites d'accueil de la destination, notamment **Le Havre, Étretat, la Maison du Patrimoine et le Terminal Croisières**.

Garant(e) de la qualité de l'accueil et de l'hospitalité proposées aux visiteurs, vous veillez également à la cohésion de l'équipe et à une organisation équilibrée de l'activité.

À ce titre, vous serez notamment chargé(e) de :

- **Manager et accompagner l'équipe Accueil** : animation du collectif, accompagnement individuel, intégration des nouveaux collaborateurs, développement des compétences et circulation de l'information ;

- **Élaborer et piloter les plannings** de l'équipe dans un environnement multisites, en conciliant les nécessités de service, les rythmes de travail et les dispositions applicables en matière de temps de travail ;
- organiser et animer les réunions d'équipe, temps d'échanges et actions de découverte de la destination ;
- contribuer au développement de la **connaissance du territoire et de l'offre touristique** par les conseillers en séjour ;
- suivre l'activité du service à travers des **indicateurs de fréquentation, d'activité et de performance**, et contribuer à l'élaboration des bilans et rapports d'activité ;
- participer activement aux démarches d'amélioration continue et de **qualité de l'accueil** ;
- piloter et développer l'activité **boutique** : sélection et renouvellement de l'offre, relation fournisseurs, merchandising, suivi des stocks et développement des ventes ;
- contribuer au développement des activités de **billetterie** sur les différents bureaux d'information touristique ;
- formaliser, en co-construction avec l'équipe, puis animer le **Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI)**, en lien avec la stratégie d'accueil et les démarches qualité de l'Office ;
- assurer ponctuellement des missions opérationnelles d'accueil afin de conserver une proximité avec les visiteurs, les équipes et les réalités du terrain.

## Le profil que nous recherchons

Vous êtes idéalement titulaire d'une formation supérieure dans le domaine du tourisme (**Bac +3 ou supérieur**) et justifiez d'une expérience d'au moins **3 ans dans le secteur du tourisme**, assortie d'une expérience confirmée en management d'équipe.

Vous disposez notamment :

- de solides capacités d'organisation, d'anticipation et de suivi ;
- d'une expérience dans l'élaboration et la gestion de plannings ;
- de connaissances en droit du travail et, idéalement, de la Convention collective nationale des organismes de tourisme ;
- d'une réelle capacité à accompagner le changement et à faire évoluer les pratiques collectives ;
- d'une sensibilité commerciale et d'une appétence pour le développement d'une boutique et de services de billetterie ;
- de connaissances en merchandising ;
- de bonnes capacités de suivi administratif et de reporting ;
- d'une bonne maîtrise des outils bureautiques et numériques ; la connaissance de logiciels métiers du tourisme, notamment **Tourinsoft**, et de logiciels de caisse constituera un atout.

La maîtrise de **l'anglais est indispensable**.
La pratique de **l'allemand est fortement souhaitée** ; une troisième langue serait appréciée.

**Permis B obligatoire.**

## Vos qualités

Au-delà de vos compétences techniques, nous recherchons une personne **fédératrice**, dotée d'un réel sens du collectif et du service client, organisée, rigoureuse et capable de prendre des initiatives.

Votre capacité à communiquer, à rendre compte, à accompagner vos collaborateurs et à vous adapter aux évolutions des attentes des visiteurs sera essentielle dans la réussite de vos missions.

## Conditions du poste

**Contrat :** CDI
**Temps de travail :** temps complet – 35 heures hebdomadaires en moyenne, dans le cadre de l'organisation annualisée du temps de travail applicable au service Accueil
**Organisation :** alternance de périodes à 39 h en haute saison et 31 h en basse saison
**Classification :** Agent de maîtrise – niveau 2.1 / échelon 2
**Rémunération :** selon classification conventionnelle et expérience
**Avantages :** prime annuelle conventionnelle et mutuelle d'entreprise
**Lieu principal :** siège de l'Office de Tourisme, Le Havre
**Organisation multisites :** interventions possibles sur les différents sites gérés par l'Office de Tourisme, notamment Le Havre, Étretat, Maison du Patrimoine et Terminal Croisières
**Contraintes particulières :** activité pouvant être organisée 7 jours sur 7 en haute saison ; travail régulier les week-ends et jours fériés selon planning ; déplacements fréquents sur le territoire et déplacements régionaux ou nationaux ponctuels.

## Candidature

Merci d'adresser votre **CV accompagné d'une lettre de motivation** à :
sandra.cantaix@lehavre-etretat-tourisme.com

**Date limite de candidature :** 15/11

**Prise de poste souhaitée :** dès que possible