

Fiche de Poste de Saisonnier

Service Tourisme et développement : Office de Tourisme de Bagnoles de l'Orne « Destination touristique Domfront-Bagnoles »

Libellé du Poste : Conseiller/Conseillère en Séjour à l'Office de Tourisme

Durée du contrat : CDD - Du 1er février au 30 novembre 2024

OFFICE DE TOURISME

1 Relation clients

- ✓ Accueil en face à face, gestion de l'espace d'accueil en équipe
- ✓ Accueil à distance : téléphonique et mail
- ✓ Gestion quotidienne des envois de courriers
- ✓ Application de la démarche qualité au quotidien : mise à jour du système documentaire, écoute clientèle (diffusion de QS, fiches de suggestions, formulaires de réclamation)

2 Gestion de l'information

- ✓ Gestion de l'information à destination de la clientèle : collecter, mettre à jour et en valeur les informations, affichage, approvisionnement des présentoirs
- ✓ Commande de documents (Loisirs Diffusion, ITF, Parc Régional Normandie Maine, OT aux alentours...)
- ✓ Rangement réserve
- ✓ Identification des ressources touristiques du territoire et des attentes des clientèles
- ✓ Informations hébergements : collecter les disponibilités en période de haute fréquentation, réservation à la demande
- ✓ Collecte de données diverses : saisie d'informations sur bases de données (Ex : tourinsoft, infocale.fr, station verte) en binôme, mise à jour des supports de communication

3 Animations / Activités

- ✓ Guidage : apprentissage de visites guidées et accompagnement de groupes
- ✓ Gestion activités mises en place par Bagnoles de l'Orne Tourisme : prise d'inscriptions, confirmation/annulation, prévenir les prestataires associés aux animations

4 Administratif - comptabilité

- ✓ Tenue de caisse : ventes de produits, tenue de caisse quotidienne

5 Démarche qualité

- ✓ Coordination de la démarche qualité des 2 BIT en lien les référents accueil et responsables de structure
- ✓ Travail en équipe pour la rédaction, la mise à jour, la création de documents Qualité (selon les besoins)

SERVICE TRANSPORT URBAIN

- ✓ Accueil, ventes de titres de transport public, informations horaires et tarifs
- ✓ Tenue de caisse

Ces tâches ne sont pas exhaustives

Compétences et qualités requises :

- ✓ Connaissance du territoire et des acteurs locaux
- ✓ Connaissance des clientèles
- ✓ Maîtrise générale et spécifique des outils informatiques (logiciels de caisse, plateformes de saisies)
- ✓ Capacité d'analyse
- ✓ Aisance relationnelle
- ✓ Organisation, réactivité
- ✓ Autonomie, dynamisme, rigueur
- ✓ Travail en équipe
- ✓ Aisance en comptabilité
- ✓ Anglais courant exigé + une 2ème langue étrangère est un plus