

## Fiche de Poste Référent accueil et boutique

### 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 : CDI

#### OFFICE DE TOURISME

##### 1 Accueil

- ✓ Animation de l'équipe accueil de l'OT de Bagnoles de l'Orne en lien avec le responsable des Offices de Tourisme (2 BIT)
- ✓ Relation client :
  - 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
  - Accueil hors les murs

##### 2 Gestion de l'information

- ✓ Gestion de l'information à destination de la clientèle
- ✓ Commande de documents
- ✓ Rangement réserve
- ✓ Identification des ressources touristiques du territoire et attentes des clientèles

##### 3 Animations / Activités

- ✓ Guidage : apprentissage de visites guidées et accompagnement de groupes
- ✓ Création de visites guidées
- ✓ 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)

#### BOUTIQUE

- ✓ Mise en place de la boutique de l'Office de tourisme de Bagnoles de l'Orne (plan d'action, choix des produits, fournisseurs, ....)
- ✓ Coordination avec la boutique de l'Office de Tourisme de Domfront

#### 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
- ✓ Mobilité sur le territoire de Bagnoles de l'Orne, Domfront, CdC Andaines-Passais, CdC Domfront Tinchebray