

AGENT D'ACCUEIL POLYVALENT DU CAMPING DE DOMFRONT

Poste occupé par :

RENSEIGNEMENT RELATIFS AU POSTE

Intitulé du poste	AGENT D'ACCUEIL POLYVALENT DU CAMPING DE DOMFRONT EN POIRAIE
Lieu de travail principal	Camping du Champ Passais : Rue du Champ Passais, 61700 Domfront Avec déplacement possible sur le territoire de compétences de la Société Publique Locale
Date de création du poste	27 mars 2025
Mise à jour du document	Le 17/02/2026 (Directrice)

RENSEIGNEMENTS RELATIFS AU SALAIRE

Civilité - Nom - prénom	
Contrat de travail	CDD saisonnier de 6 mois L'organisation du temps de travail s'inscrit dans le cadre de la modulation applicable aux contrats saisonniers, incluant travail en semaine, week-ends et jours fériés.
Classification	Employé
Échelon	Échelon 1.3 Exécution de tâches complexes faisant appel à des savoirs multiples et/ou polyvalence de tâches
Niveau requis pour le poste	Formation de niveau IV
Indice (en point)	1550
Ancienneté dans le poste	0

ACTIVITÉS-RESPONSABILITÉS DU POSTE

Par ordre croissant d'importance et de priorité

P : Principale - S : Secondaire - NC : Non concerné

Services directs aux publics, touristes, clients	P1
Production	NC
Commercialisation	NC
Éditions : papier, numérique	NC
Promotion	NC
Animation de réseau : prestataires, bénévoles, ...	NC
Observation des pratiques touristiques, analyse de la production de données	P3
Ingénierie, accompagnement de porteurs de projets, de classification et labélisation	NC
Fonctions supports	P2
Activités managériales	NC

NIVEAU DU POSTE

Technicité : utilisation de connaissances et de techniques précises et sectorisées adaptées à la bonne exécution des tâches et capacités à transmettre des informations et des savoirs prédéfinis

Autonomie : capacité à adapter le mode opératoire à l'activité, contrôle ponctuel et vérifications systématiques

Responsabilité : limitée dans le cadre du poste et responsabilité spécifique (caisse, billetterie)

Communication / Représentativité : échanges supposant une capacité à argumenter avec différents interlocuteurs y compris étrangers

ACTIONS ET TÂCHES DU POSTE

Sous l'autorité hiérarchique de la Responsable du camping et de la Directrice de Destination Touristique Domfront Baignoles :

Finalité du poste : Assurer l'accueil, l'information, la gestion administrative et opérationnelle des clientèles du camping municipal de Domfront en Poiraise, dans le respect des procédures internes, de la réglementation en vigueur et des critères de classement en 2 étoiles.

Activités-responsabilités P1 : Services directs aux publics, touristes, clients

Accueil, information et relation client :

- Gérer le planning de réservations via le logiciel Webluma
- Assurer la facturation et le suivi administratif des dossiers des clients
- Réaliser les encaissements et garantir la tenue rigoureuse de la caisse
- Assurer l'information et l'accueil physique, téléphonique et mail en français et en anglais
- Réaliser l'état des lieux entrants / sortants et assurer l'installation des clientèles
- Assurer un rôle d'information touristique de premier niveau et valoriser l'offre locale
- Actualiser les informations réglementaires et touristiques mises à disposition des clients : affichages, site internet, plateforme de réservation en ligne Webluma, stocks
- Gérer et traiter les insatisfactions et/ou les réclamations des clients en lien avec la responsable du camping

Développement commerciale et valorisation de l'offre :

- Vendre et encaisser les produits annexes (boutique et boulangerie)
- Contribuer à la bonne gestion des stocks et des approvisionnements

Entretien et qualité du site :

- Assurer le nettoyage des hébergements et des espaces communs
- Veiller à la propreté, à la bonne présentation et au bon fonctionnement général du camping
- Appliquer et faire appliquer le règlement intérieur du camping

Activités-responsabilités P2 : Fonctions supports

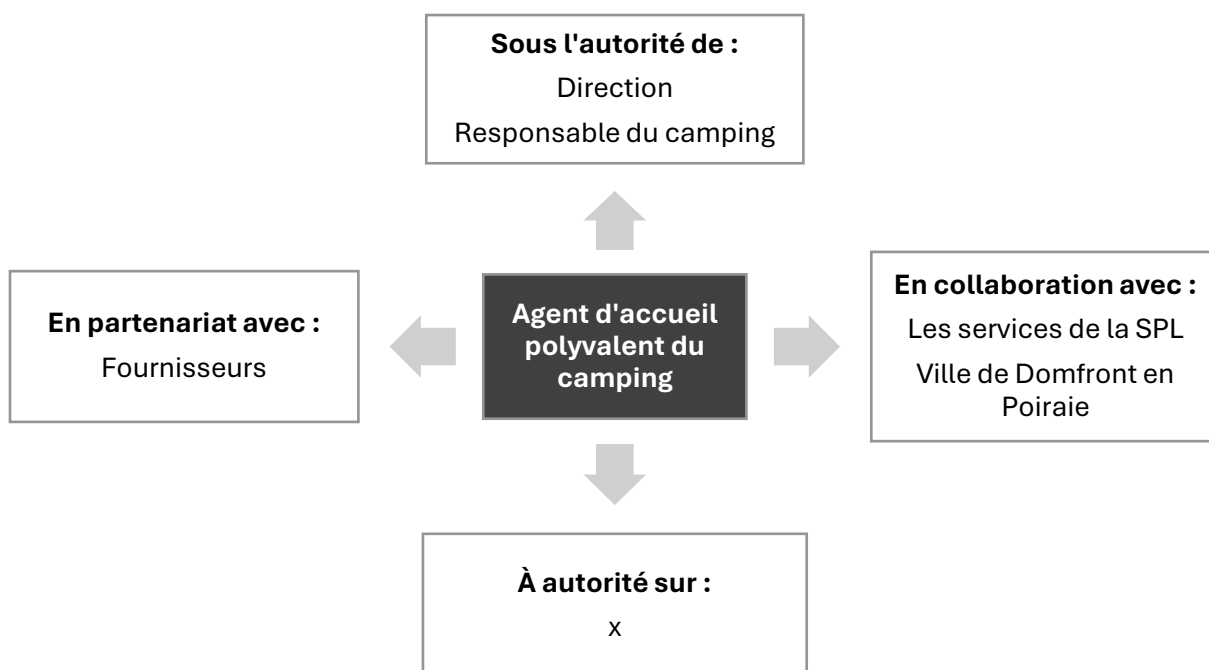
- Rendre compte au minimum 1 fois par semaine de l'activité à sa hiérarchie
- Contribuer à l'amélioration continue de la qualité de service et à la valorisation de l'image du camping
- Participer à la production du bilan annuel d'activité
- Signaler sans délai tout dysfonctionnement, anomalie ou risque identifié à sa hiérarchie

Activités-responsabilités P2 : Observation des pratiques touristiques, analyse de la production de données

- Renseigner et suivre les indicateurs d'activité et de performance
- Administrer les questionnaires de satisfaction
- Participer au suivi des statistiques de fréquentation
- Rendre compte régulièrement de l'activité à sa hiérarchie
- Signaler sans délai tout dysfonctionnement, anomalie ou situation à risque

Ces missions n'excluent pas la participation et le suivi de dossiers ponctuels en adéquation avec vos compétences.

**PLACE DU POSTE DANS L'ORGANIGRAMME
RELATIONS FONCTIONNEMENT INTERNE ET EXTERNE**



MOYENS MIS A DISPOSITION

- Bureaux et matériel de bureau
- Ordinateur fixe, boîte mail Outlook, logiciel de gestion des réservations Webluma
- Téléphone fixe et portable
- Matériels pour l'entretien et le nettoyage des hébergements et des espaces communs
- Produits de nettoyage
- Equipements de protection individuelle (EPI) : gants, masques, ...
- Formation interne : utilisation du logiciel Webluma, procédures et modes opératoires internes liés à la gestion du camping

COMPETENCES REQUISES POUR LE POSTE

Savoirs :

- Connaissance du fonctionnement d'un camping et de ses exigences réglementaires
- Connaissance de l'environnement touristique local
- Maîtrise des outils bureautique (Microsoft) et numérique
- Maîtrise du logiciel de réservation Webluma
- Niveau minimum requis en anglais : B2
- Techniques d'accueil, de vente et de gestion de caisse
- Sens du service public et de l'accueil

Savoir-faire

- Assurer l'accueil, l'information et la gestion des réservations
- Assurer le suivi des dossiers des clients
- Gérer des encaissements et assurer la tenue d'une caisse
- Traiter les situations sensibles avec professionnalisme
- Appliquer les procédures internes
- Assurer l'entretien des hébergements et des espaces communs

Savoir-être

- Avoir une bonne présentation
- Qualités relationnelles aigües, maîtrise de soi et discrétion
- Qualités organisationnelles, méthodologiques et rédactionnelles
- Capacité à travailler en équipe, en autonomie et à rendre compte
- Capacité d'adaptation et sens du service
- Réactivité et disponibilité
- Esprit d'initiative

Stricte confidentialité concernant les informations financières, administratives, commerciales et relatives aux usagers, ainsi qu'à une obligation de discrétion professionnelle dans l'exercice de ses fonctions.

Remis ce jour : ... / ... /2026

Signature