CONSEILLER(E) EN SEJOUR

Poste occupé par :

RENSEIGNEMENT RELATIFS AU POSTE

Intitulé du poste	CONSEILLER EN SEJOUR D'OFFICE DE TOURISME
Lieu de travail principal	Office de tourisme de Bagnoles de l'Orne et de Domfront
Date de création du poste	01/01/2024
Mise à jour du document	Le 20/03/2026

RENSEIGNEMENTS RELATIFS AU SALARIE

Civilité - Nom - prénom	
Contrat de travail	CDI à Temps complet
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

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	P2
Commercialisation	P3
Éditions : papier, numérique	P4
Promotion	S1
Animation de réseau : prestataires, bénévoles, …	NC
Observation des pratiques touristiques, analyse de la production de données	S2
Ingénierie, accompagnement de porteurs de projets, de classification et labélisation	NC
Fonctions supports	S3
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 du chef de service tourisme, du responsable des offices de tourisme et de la Directrice :

Finalité du poste : Contribuer au développement de l'attractivité et des retombées économiques de la destination en assurant une expérience d'accueil qualitative, personnalisée et génératrice de consommation touristique.

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

Accueil, conseil et expérience client :

- Assurer l'accueil et l'information multicanal et hors les murs
- Adapter le conseil aux attentes, profils et usages des clientèles
- Garantir une expérience visiteur personnalisée, fluide et engageante
- Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation des visiteurs
- Faciliter la découverte du territoire et de ses patrimoines
- Participer au guidage et à l'animation des publics

Relations avec les acteurs et partenaires du territoire :

- Assurer un premier niveau d'information sur les dispositifs touristiques (taxe de séjour, labels, partenariats…)
- Participer aux échanges avec les acteurs locaux
- Contribuer à la qualité des relations partenariales

Activités-responsabilités P2 : Production

- Participer à la conception d'offres et d'expériences touristiques
- Contribuer à la valorisation de l'offre locale

Activités-responsabilités P3 : Commercialisation

- Promouvoir et vendre les produits et services touristiques
- Réaliser les opérations de vente et d'encaissement
- Appliquer les procédures liées à la gestion de caisse
- Contribuer à l'augmentation de la consommation touristique locale
- Contribuer à la performance commerciale

Activités-responsabilités : P4 : Éditions : papier, numérique

- Collecter, mettre à jour et fiabiliser les données touristiques
- Participer à la production de contenus de valorisation

Activités-responsabilités : S1 : Promotion

- Participer aux actions de promotion, de valorisation et de représentation
- Contribuer à la diffusion de l'information touristique

Activités-responsabilités S2 : Observation des pratiques touristiques, analyse de la production de données

- Contribuer à l'observation des flux et des pratiques touristiques
- Participer à la collecte et à l'analyse des données de fréquentation et de satisfaction
- Identifier les attentes, tendances et évolutions des clientèles
- Contribuer à l'amélioration continue de l'offre et des services

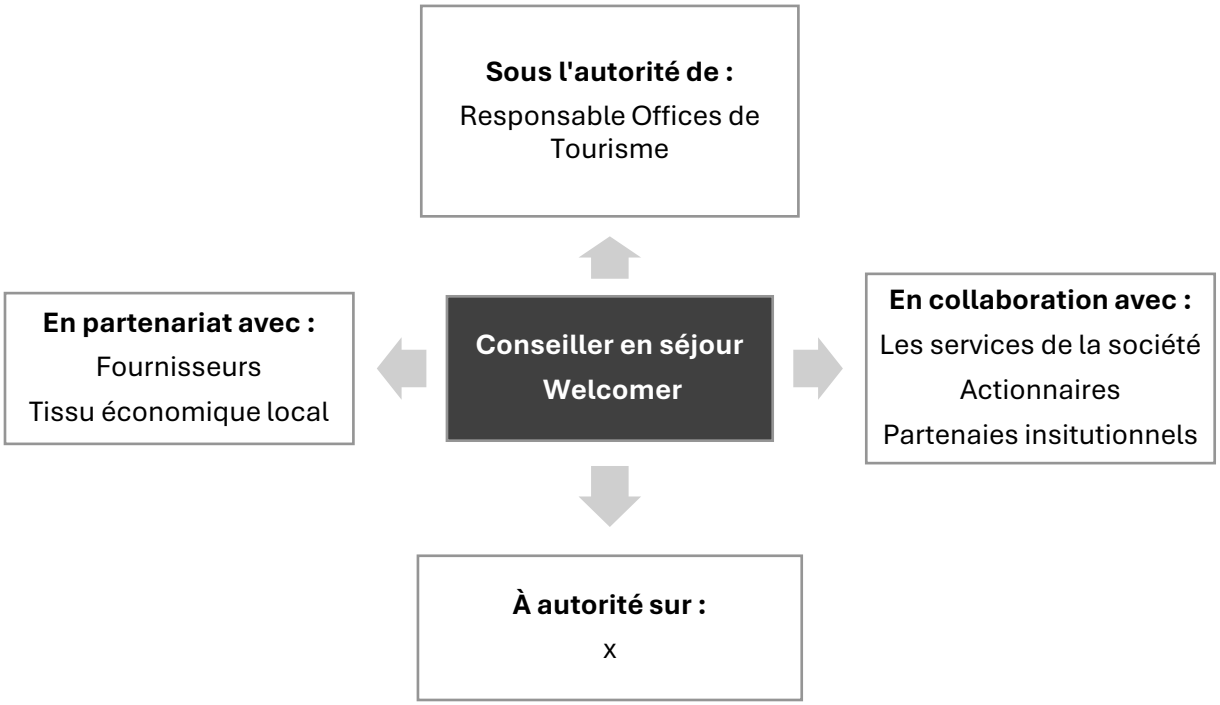
Activités-responsabilités S3 : Fonctions supports

- Rendre compte de son activité à la hiérarchie
- Appliquer les procédures internes et référentiels qualité
- Participer à la rédaction et à l'actualisation des procédures de travail
- Participer à la production des bilans d'activité
- Contribuer à des projets ponctuels
- Signaler tout dysfonctionnement ou situation à risque

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

Le salarié exerce ses missions dans le respect des consignes, procédures et orientations définies par sa hiérarchie.

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



MOYENS MIS A DISPOSITION

- Espaces d'accueil, présentoirs, documentation touristique
- Bureaux et matériel de bureau
- Ordinateur fixe, boîte mail Outlook, système d'information touristique et roadbook, logiciel de vente et caisse
- Manuel qualité et procédures de travail
- Formations continues et éductours
- Véhicule de service à disposition

COMPETENCES REQUISES POUR LE POSTE

Savoirs :

- Connaissance de l'environnement touristique local et des enjeux de destination
- Maîtrise des techniques d'accueil, de conseil, de vente et de gestion de caisse
- Maîtrise des outils bureautique (Microsoft)
- Maîtrise des outils numériques et systèmes d'information touristique
- Niveau minimum requis en anglais : B2 minimum
- Carte de guide ou équivalent - BAFA serait un plus
- Permis de conduire

Savoir-faire

- Personnaliser la relation client
- Déclencher l'acte d'achat
- Valoriser une offre touristique
- Animer des expériences et des publics
- Exploiter des données et indicateurs
- Appliquer les procédures internes
- Traiter les situations sensibles avec professionnalisme
- Travailler en transversalité

Savoir-être

- Avoir une bonne présentation
- Sens du service et de l'accueil
- Aisance relationnelles aigües, maîtrise de soi et discrétion
- Qualités organisationnelles, méthodologiques et rédactionnelles
- Dynamisme et engagement
- Capacité d'adaptation et sens du service
- Réactivité et disponibilité
- Esprit d'équipe
- Esprit d'initiative

Obligation de discrétion professionnelle dans l'exercice de ses fonctions.

Remis ce jour : … / … /2026

Signature