

## Fiche de poste Conseiller en Séjour (H/F)

*Cette fiche n'est pas exhaustive et doit être révisée régulièrement et en fonction des besoins de l'Office de Tourisme Intercommunal. Le supérieur hiérarchique du salarié pourra solliciter de sa part la réalisation de toute autre activité ponctuelle entrant dans le cadre de ses compétences, et ce en fonction des besoins de l'OTI.*

*La personne en charge de ce poste s'engage à exercer ses fonctions dans le respect :*

- *de la stratégie et des valeurs de l'OTI ;*
- *de sa fiche de poste ;*
- *des différentes législations et réglementations.*

### Positionnement du poste

Sous la coordination de la Direction, dans une équipe de trois Conseillers en Séjours et en interaction avec l'ensemble des collaborateurs de l'OTI.

### Missions

Le / la Conseiller(e) en Séjour est le premier ambassadeur/la première ambassadrice du territoire. Par sa connaissance fine du territoire et de l'offre touristique, il / elle conseille de façon singularisée les visiteurs dans leurs expériences touristiques, suscite l'envie de découverte et d'immersion. Le / la Conseiller(e) en Séjour contribue à l'attractivité et au rayonnement de l'image du territoire, de son patrimoine et de l'OTI. Il / elle assure de façon autonome la qualité logistique des BIT, il / elle est un véritable acteur de la vie de la structure, y compris dans ses interactions avec la vie associative mais aussi de la démarche qualité interne, telle que formalisée par l'OTI.

#### **CONSEILLER LES VISITEURS POUR COCONSTRUIRE UNE EXPERIENCE TOURISTIQUE PERSONNALISEE**

- Écouter, renseigner et conseiller les visiteurs en formulant des recommandations ciblées à partir de l'analyse de leurs demandes et de leurs attentes
- Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité selon les procédures internes
- Assurer le traitement et apporter une réponse adaptée aux demandes, réclamations ou avis des visiteurs formulés par les différents canaux et systèmes.

## ASSURER LA QUALITE LOGISTIQUE DES BIT AFIN D'ENTREtenir UNE BONNE IMAGE DE LA DESTINATION ET DE L'OTI

- Assurer la gestion quotidienne du bureau d'accueil : aménager et ranger les espaces, s'occuper des affichages, gérer les stocks
- Veiller à la propreté du bureau d'accueil et relayer les points de vigilance et / ou d'amélioration nécessaires
- Veiller aux conditions de sécurité et relayer les points de vigilance et / ou d'amélioration nécessaires
- Identifier et relayer les besoins en matériel (fournitures)
- Identifier et relayer les besoins en maintenance des BIT y compris dans le cadre de l'exposition « Images oubliées du Moyen Age » à la Maison du Patrimoine, Lagrasse
- Assurer la gestion et l'affichage des horaires d'ouverture et de fermeture des bureaux d'accueil
- Gérer la téléphonie de l'OTI : solliciter le prestataire en cas de besoin, assurer la relation et le suivi de la prestation, relayer les informations auprès des équipes

## RECUEILLIR, ANALYSER ET VALORISER L'OFFRE TOURISTIQUE

- Participer à la collecte des indicateurs d'activités du bureau d'information
- Collecter et actualiser les données du système d'information touristique
- Participer à l'analyse des données collectées avec l'équipe et être force de proposition dans l'amélioration des outils et de l'offre touristique
- Assurer la veille relative à l'offre du territoire et partager les données avec l'équipe
- Participer à l'élaboration de contenus rédactionnels (pour les différents médias et supports) dans le cadre du comité éditorial de l'OTI
- Participer à l'animation des réseaux sociaux et aux publications sur les réseaux conformément à la stratégie social média de l'OTI
- Participer à la gestion de la relation client selon les procédures internes
- Recenser et sensibiliser les prestataires touristiques aux missions et accompagnements proposés par l'OTI
- Participer à la diffusion de la documentation auprès des socioprofessionnels
- Participer à la qualification de l'offre en lien avec les animateurs (labels « accueil vélo » et « chemins de Compostelle »)
- Participer aux accueils presses / blogueurs-influenceurs
- Participer aux salons

## ÊTRE ACTEUR DE LA VIE ASSOCIATIVE

- Participer aux Conseils d'Administration et aux Assemblées Générales à l'invitation de la Direction
- Participer à la préparation logistique des réunions de l'OTICM, si besoin
- Participer aux réunions internes en lien avec le périmètre de la fonction ou avec des projets transversaux
- Participer aux rencontres avec les socioprofessionnels
- Assurer l'encadrement de stagiaires (périmètre du poste)
- Participer à la démarche qualité interne et être force de proposition pour l'amélioration des process et des pratiques

## Principales compétences

### Savoir-être :

- Capacité d'écoute, faculté d'adaptation
- Sens de l'accueil, du service au client et au public
- Réactivité, curiosité, dynamisme
- Rigueur, autonomie
- Adaptabilité, disponibilité
- Esprit d'entraide et de solidarité
- Bonne présentation

### Savoirs et Savoir-faire :

- Connaître le territoire, les acteurs du tourisme et l'offre touristique
- Connaître les notions des classements/labels du secteur touristique
- Connaître et mettre en œuvre les différentes techniques rédactionnelles adaptées aux différents supports
- Maîtriser les logiciels bureautiques, les réseaux et médias sociaux
- Maîtriser la base de données d'information TOURINSOFT
- Maîtriser l'espagnol
- Maîtriser l'anglais
- Savoir collaborer en équipe
- Savoir animer une visite d'un lieu du patrimoine local

## Conditions d'exercice du poste

Catégorie socioprofessionnelle / Niveau de poste :	Indice : 1541 Échelon : 1.2
Lieu de travail :	BIT Lagrasse BIT Lézignan-Corbières
Temps de travail :	35 heures hebdomadaires
Degré général d'autonomie:	Autonomie dans sa mission de conseil en séjour
Contraintes spécifiques :	Travail les jours fériés Travail le dimanche Disponibilités et déplacements ponctuels en fonction de l'activité de l'office
Moyens / matériels :	Matériel bureautique, informatique, internet, téléphone, véhicule de service
Principales réglementations et procédures internes :	Code du travail Convention collective Procédures internes DU de sécurité