



FICHE DE POSTE

CODE FICHE	L'INTITULÉ DU POSTE
Code : AD/AAC/C Version n°6 Dernière mise à jour le : 10/09/2024	Intitulé : Conseiller en séjour trilingue – Office de tourisme Titulaire du poste : Grade : Statut : Agent contractuel CDD de droit public à temps complet Résidence administrative : S.I.V - Tourisme

LES MISSIONS GENERALES

- ✓ Accueillir le public sur place et par téléphone ;
- ✓ Informer et renseigner selon les attentes du public ;
- ✓ Contribuer à la promotion de la collectivité et de la station ;
- ✓ Assurer le suivi de l'activité tourisme de la station ;

LES LIAISONS HIERARCHIQUES ET TRANSVERSALES

Directes : Responsable Accueil OT / Directeur du pôle Tourisme

Indirecte : Secrétaire générale adjointe SIV / Directeur général des services

AUTONOMIE - CONTRÔLE

Une autonomie contrôlée par la hiérarchie pour les besoins du service.

Le travail est contrôlé par la hiérarchie, et alimenté par les retours clientèle et partenaires.

LES ACTIVITES

Les activités principales d'accueil :

- **Accueille le public sur place et par téléphone :**

- Assure un accueil approprié en fonction des personnes et des événements,
- Accueille le public avec amabilité,
- S'exprime clairement.

- **Informe et renseigne selon les attentes des usagers :**

- Est à l'écoute afin d'apporter la réponse adéquate aux demandes des usagers,
- Oriente l'utilisateur afin de lui apporter l'information attendue,
- Assure les réponses aux demandes écrites : envois de courriels et de courriers.

- **Contribue à la promotion de la collectivité et de la station :**

- Assure la promotion dès que possible des opérations et événements de la station auprès des clients,
- Veille à la bonne réalisation des opérations de promotion de la station de Valberg,
- Participe à des actions de promotion (salons, foires, etc.) en France et à l'étranger,
- Participe à l'établissement des liens avec l'ensemble des acteurs du tourisme : guides, hôteliers, commerçants, restaurateurs et professionnels du tourisme,



- Diffuse les informations dans l'office du tourisme : stand de présentation, disposition et approvisionnement de dépliants dans la structure, présentation d'affiche,
- Diffuse à l'extérieur les informations utiles : distribution de dépliants, gestion de stand pendant des événements, affichage,
- Vérifie et met à jour les divers éléments de promotion de la station : site Internet, dépliants concernant la station,
- Référencement internet : alimentation de sites partenaires avec toute information touristique pertinente,
- Veille sur internet : recherche de la présence de la station sur le web et intervention sur les informations erronées,
- Alimente la base de données interrégionale APIDAE.

- **Assure le suivi de l'activité tourisme de la station :**

- Tient à jour le registre de liaison interne entre les agents,
- Assure l'alimentation du tableau de bord de la station (fréquentation, météo, courriers...).

- **Boutique de l'Office de Tourisme :**

- Vente et réapprovisionnement des articles en vente et dépôts-ventes, suivi des stocks.

- **Démarche Qualité**

-Prendre connaissance, respecter et appliquer les préconisations de la démarche qualité (référentiel Qualité Tourisme). S'y impliquer et s'approprier la démarche dans son travail au quotidien

D'autres activités pourront être confiées à l'agent dans le cadre de circonstances exceptionnelles et pour répondre aux nécessités de service.

LES COMPETENCES

- **Les compétences techniques :**

- Maîtriser les techniques et outils de communication,
- Diplôme de niveau IV,
- Connaître les notions de base en technique de promotion,
- Savoir utiliser et maîtriser les outils informatiques : Pack Office et navigation Internet,
- Langues étrangères : anglais courant (écrit et parlé) ; 2^{ème} langue étrangère parlée.

- **Les compétences relationnelles :**

Être accueillant, à l'écoute, aimable, discret, ferme, correct (tenue et langage), calme et patient.

- **Les compétences organisationnelles :**

- Savoir organiser son travail au quotidien de manière autonome,
- Posséder un certain dynamisme dans l'exécution de ses missions,
- Avoir du bon sens,

LES CONDITIONS D'EXERCICE

- **Horaires :** 151.67 heures mensuelles.

Les horaires hebdomadaires sont variables en fonction de l'activité qui varie au gré des saisons mais toujours dans le respect de la loi (confer planning office de tourisme).

Le temps de travail s'entend sur les 7 jours de la semaine, en fonction des besoins du service.



- **Moyens matériels mis à disposition :**

- Matériel informatique et de bureautique,
- Moyens de communication : téléphone fixe,
- Tenue de service, badge d'identification (port obligatoire),
- Véhicule de service pour les missions ponctuelles.

- **Conditions particulières** (pics d'activités ; travail en extérieur...) :

Dans cet emploi, il existe des pics d'activités qui sont dus à la saison. Le travail est un travail d'intérieur et d'extérieur selon les événements ponctuels dans la station. Il nécessite une grande disponibilité en saison.

L'agent connaît des contraintes physiques liées aux gestes et postures en lien avec les missions mais aussi des contraintes intellectuelles et visuelles. Les risques professionnels encourus sont :

- Agressions physiques et verbales
- Diminution sur le long terme de la vision
- Contusions multiples.

LE PROFIL PROFESSIONNEL

- **Formation minimum requise :**

- Être titulaire d'un BTS tourisme ;
- Avoir les notions de base pack office + Internet ;
- Anglais parlé et écrit obligatoire (TOEIC : 750) ; 2^{ème} langue étrangère parlée.

- **Expérience professionnelle :**

De 1 à 3 ans sur un poste similaire

- **Les conditions d'accès :**

Recrutement interne ou externe.

Le titulaire de la fiche de la poste
Notification le :

Le Président,

Charles-Ange GINESY