



FICHE DE POSTE	
Intitulé du poste	Conseillère en séjour et gestion des groupes
Affectation/Position hiérarchique	Office de tourisme et du thermalisme du Bocage Bourbonnais Placé sous l'autorité de la Directrice de l'Office de tourisme
Missions du poste	
Accueillir et conseiller le visiteur pour la promotion de l'offre touristique locale Promouvoir le territoire et ses produits touristiques par des actions adaptées aux attentes des visiteurs. L'agent pourra également être amené à effectuer d'autres tâches transversales en fonction des besoins de l'Office de tourisme et de thermalisme.	
Actions et tâches principales du poste	
L'agent aura une grande diversité de tâches à réaliser selon la saisonnalité et peut être amené à se déplacer sur plusieurs sites. Sur le volet « accueil et conseil » : <ul style="list-style-type: none">Assurer un accueil multicanal et traiter les demandes d'information (physique, mail, téléphone, évènements hors les murs...)Conseiller les visiteurs sur l'offre touristique localeTenir à jour et saisir l'information touristique sur différents outils numériques (exhaustivité, hébergements...)Participer à la gestion de l'espace d'accueil (ordre, réapprovisionnement de la documentation)Tenir à jour des tableaux de bords, indicateurs, statistiques de fréquentation des visiteursParticiper à l'évaluation de la satisfaction-client et proposer des actions correctives pour la qualité de serviceAssurer du lien auprès de partenaires et prestataires du territoire (transmissions d'informations...)Assurer des inscriptions aux activités de l'Office de TourismeParticiper à la logistique et/ou animations d'accueils touristiquesParticiper à la collecte de l'information qualifiée sur le territoire, être proactif dans la recherche de ces informations, les saisir et les mettre à jour sur le logiciel APIDAEMettre à jour des bases de données prestataires, partenaires, contacts clients...Assurer la continuité du service et le roulement au sein de l'équipe et répondre aux différentes demandes (individuels, groupes ...) Sur le volet « promotion et vente des prestations » <ul style="list-style-type: none">Commercialiser des produits et services de l'Office de tourisme et de thermalisme (visites guidées, offres packagées, billetterie, boutique...)Encaisser des ventes de produits touristiques de la boutiqueFaire l'interface avec les prestataires touristiques de la Destination (suivi des dossiers, conseils et mise à jour des offres prestataires...)Animer et représenter l'Office de tourisme et de thermalisme sur différents points d'information mobile (événements) Sur le volet « commercialisation d'offre de groupes » <ul style="list-style-type: none">Assurer la réservation et le suivi des prestations vendues (devis, confirmations, bons de commande, contrats, factures, enquêtes de satisfaction, statistiques...)Participer au développement de l'offre touristique ainsi qu'à l'élaboration de produits touristiques afin de renforcer la notoriété de la DestinationAssurer la logistique et la coordination des prestations avant, pendant et après la venue des groupesParticiper à l'amélioration continue des offres proposéesParticiper à des salons et des manifestations de promotion de la DestinationParticiper à la mise à jour des bases de données prestataires, partenaires, contacts clients...Fidéliser la clientèle existante. Sur le volet « communication et animation » <ul style="list-style-type: none">Contribuer à la promotion de l'offre touristique en valorisant les expériences locales et en relayant les animations.Animer ponctuellement des visites et/ou activités touristiques	
Relations hiérarchiques	<ul style="list-style-type: none">- Directrice de l'Office de tourisme et de thermalisme- Président de l'Office de tourisme et de thermalisme
Relations fonctionnement interne	<ul style="list-style-type: none">- Agents de l'Office de tourisme et de thermalisme- Agents communautaires- Elus du CA et bénévoles



Relations fonctionnement externe

- Habitants
- Touristes
- Partenaires et autres Offices de tourisme
- Adhérents, acteurs socio-professionnels...
- Communauté de communes du Bocage Bourbonnais
- Communes

Savoirs/Savoirs faire/Savoir être

Savoirs

- Connaissances en tourisme et en action commerciale
- Maîtrise de langues étrangères à l'écrit et l'oral (minimum anglais obligatoirement)
- Maîtrise de l'outil informatique, logiciels professionnels (APIDAE obligatoirement)
- Bonne connaissance de la Destination et des environs et ses évolutions
- Bonne connaissance des labels
- Connaissance des techniques de vente et de commercialisation
- Connaissance des règles de comptabilité

Savoir faire

- Être à l'écoute des attentes des interlocuteurs
- Donner des informations adaptées aux demandes des clients
- Instaurer et développer une communication constructive avec divers interlocuteurs
- Savoir adapter le discours aux spécificités du territoire et au public ciblé
- Savoir vendre une prestation ou un produit (développer un argumentaire construit et une mise en scène des produits pour optimiser les ventes)
- Veiller à l'application des règles d'accueil et d'accessibilité pour tous les publics
- Participer au renouvellement d'animations touristiques dans le respect d'un budget alloué
- Participer à des réunions de réseaux et partager les informations recueillies avec l'équipe
- Développer les relations avec les partenaires locaux
- Utiliser les logiciels bureautiques et les outils professionnels
- S'assurer de la qualité des prestations proposées
- Avoir un intérêt certain pour la culture et le tourisme
- Capacité à se former et à mettre à jour ses connaissances
- Être garant d'une bonne connaissance de l'offre touristique

Savoir être

- Fort sens de l'accueil et du service client
- Avoir le sens du service public
- Être rigoureux (se), à l'écoute, curieux (se) et créatif (ve)
- Réactivité pour résoudre les imprévus et s'adapter à des situations différentes
- Savoir être force de propositions
- Être dynamique et impliqué
- Organiser et gérer son travail de manière efficace
- Excellentes qualités relationnelles, qualité d'écoute et de compréhension des besoins
- Sens de l'observation, savoir détecter tout dysfonctionnement et rendre compte
- Sens de la discrétion et des responsabilités
- Capacité à travailler en transversalité
- Ponctuel, autonome, polyvalent
- Esprit d'équipe et disponibilité
- Aptitude à la polyvalence
- Force de persuasion et de négociation

Conditions d'exercices

Diplôme : Minimum bac + 2 (BTS Tourisme)

Expérience : 2 à 3 ans sur un poste similaire

Permis B

Poste à temps complet, annualisation (amplitude de travail variable selon pics de saisonnalité et nécessité de service)

Rémunération : selon grille de la convention collective de tourisme

Prise de poste à partir du 1^{er} mars 2025

Travail certains week-ends et jours fériés

Déposer CV et Lettre de Motivation à Office de tourisme et du thermalisme – 1 place de l'hôtel de Ville 03160 Bourbon L'Archambault
Ou par mail à contact@tourisme-bocage.fr



OFFICE DE TOURISME
DU BOCAGE BOURBONNAIS