



FICHE DE POSTE

Conseiller(e) en séjour Chargé(e) de l'information touristique

Date d'entrée dans la collectivité	Immédiat au 01/05/2022
Date de création de poste	01 / 01 / 2018
Nom de l'agent	A recruter
Famille professionnelle	Service à la population
Cadre statutaire	Catégorie C Filière Administrative Adjoint administratif
Branche	TOURISME
Code CNFPT	04/A/02
Code ROME	-
Temps de travail	35 h Travail régulier les week-ends et jours fériés selon saison et nécessités du service

Description de la fonction

Doté d'une parfaite connaissance de l'offre touristique locale et des services de l'Office de Tourisme, vous êtes chargé(e) de l'accueil du public. Vous collectez l'information, l'organisez et la diffusez en interne et externe sur le territoire.

Environnement physique

Vous exercez vos fonctions dans les locaux de l'Office de Tourisme du Pays de Phalsbourg situé 30 place d'Armes 57370 PHALSBOURG ou tout lieu venant à s'y substituer.

Vous pouvez être détaché(e) sur les Bureaux d'Informations Touristiques ou sites de visite phares du territoire dans le cadre de vos missions.

Vous pouvez être amené(e) à vous déplacer hors du territoire de la Communauté de Communes pour effectuer des missions ponctuelles de courtes durées inhérentes à vos fonctions (y compris hors du territoire national)

Environnement hiérarchique

Vous êtes sous l'autorité du Président de la Communauté de Communes du Pays de Phalsbourg et du Directeur Général des Services.

Environnement fonctionnel

Vous travaillez sous l'autorité du directeur de l'Office de Tourisme et en étroite collaboration avec vos collègues.

Vous êtes en contact avec le tissu associatif, les prestataires et partenaires privés et institutionnels du territoire en lien avec vos missions ainsi qu'en contact direct avec la clientèle individuelle de l'Office de Tourisme.

Missions

Volet accueil

- Accueillir, répondre et traiter les demandes d'informations des visiteurs,
- Exercer un rôle de conseil et de prescription de l'offre touristique,
- Traitement des statistiques de fréquentation,
- Gestion des réclamations,
- Organisation de l'espace d'accueil,
- Organisation et gestion de l'espace et des produits boutique (vente, suivi des stocks et relations avec les fournisseurs)

Volet information

- Collecter et assurer une veille permanente des informations susceptibles d'impacter la structure et de répondre aux demandes via tous les relais d'informations disponibles,
- Assurer les mises à jour sur la base de données SITLor et assister aux réunions, formations et groupes de travail en tant que référent de la base de données pour l'Office de Tourisme,
- Assurer la formation en interne des autres agents sur l'utilisation et les nouvelles fonctionnalités de la base de données SITLor et du module AVIZI,
- Entretenir et mettre à jour un fichier comprenant les coordonnées complètes des partenaires liés à l'activité et l'attractivité touristique du territoire (organisateur de manifestations, hébergeurs, établissements de restauration,
- Participer à l'élaboration des outils de communication et leur contenu,
- Diffuser l'information et les actualités touristiques en interne,
- Editer et diffuser un calendrier des manifestations du territoire,
- Diffuser l'information chez les prestataires et partenaires de l'OT (documentation papier, calendrier des manifestations, ...)
- Gérer les stocks et les procédures de commande et livraison auprès des prestataires et partenaires

Mission complémentaire :

- Animateur de la démarche qualité

Savoirs (connaissances requises)

- Connaître l'environnement touristique, économique et géographique du territoire,
- Maîtriser les techniques d'accueil et de médiation,
- Maîtriser les techniques de communication écrites et orales,
- Pratique de 2 langues étrangères
- Maîtrise de la suite Office (Word, Excel, Powerpoint)
- Maîtrise des outils SITLor (base de données d'informations touristiques) et AVIZI (module de Gestion de la Relation Clients)

Savoir-être (aptitudes personnelles)

- Sens du client et capacité d'écoute
- Aisance relationnelle
- Sens de l'organisation
- Capacité d'adaptation

Fait à le xx / xx / xx

Signatures

Le Président de la Communauté de Communes

L'agent