

OFFICE DE TOURISME de : Isle sur la Sorgue Tourisme

## Conseiller en séjour

### Conditions d'emploi :

- Type de contrat : CDD
- 
- Période/dates : **1<sup>er</sup> avril - 30 septembre 2023** 5 MOIS
- 
- Nombres d'heures travaillées par semaine : 28h

### Identification du poste

Service : Conseil en séjour

Hiérarchie directe : Manager Conseiller en séjour

Qualification - échelon : Employée – 1.1

Indice (en point) : : de 1 360 à 1 430

Quotité de travail : 28h – sur 5 jours

Lieux de travail principaux : Bureaux d'accueil

permanents de L'Isle-sur-la-Sorgue, Le Thor et

Fontaine-de-Vaucluse, Saumane de Vaucluse

### Responsabilités générales du poste

- Attaché la satisfaction des clients, les conseillers en séjour répondent à leurs demandes et prescrivent en priorité la destination PSMV et infrarégionale "Luberon", puis les offres du Vaucluse ou des destinations proches susceptibles de répondre à leurs attentes.
- Ils assurent la veille, la mise à jour, et la diffusion des informations touristiques via les supports imprimés et dématérialisés ; et contribuent à la diffusion des informations règlementaires et professionnelles auprès des partenaires et des usagers.
- Ils participent à la commercialisation des offres touristiques auprès des visiteurs de l'office ; en lien avec les services et référents concernés ils participent à la commercialisation des services de l'EPIC auprès des partenaires et des usagers.

Ces missions n'excluent pas la participation et le suivi de missions ponctuelles au sein des offices ou hors les murs

**Relations fonctionnelles**

- Relations quotidiennes avec le Manager Conseil en Séjour qui organise le planning, coordonne la répartition des activités et qui est le garant du respect des procédures.
- Relation permanente avec le public pour l'accueillir et le renseigner.
- Relations avec les hébergeurs, les partenaires, les prestataires, les collectivités et les autres structures touristiques pour échanger des informations et les renseigner.
- Relation permanente avec les autres services de l'EPIC

### **Nature et étendue des fonctions**

#### **Accueil touristique et aménagement des offices de tourisme**

- Accueil et conseil éclairé auprès de la clientèle touristique (physique, mail et téléphonique des visiteurs pour du conseil personnalisé et des prescriptions d'offres touristiques.)
- Vente de produits de la boutique : billetterie, prestation de loisirs, articles boutique, cartes de pêche ...
- Gestion des encaissements et des réservations, tenue de la caisse.
- Gestion de l'espace d'accueil et de stockage : ordre ; réassort ; affichages ; propreté
- Inviter les visiteurs à renseigner le questionnaire de satisfaction, enregistrer ou consigner les plaintes et suggestions des visiteurs.
- Diverses tâches administratives (enregistrement du courrier, saisie des plaintes, remarques et suggestions, renseignements de tableaux de bords, suivi des interventions de maintenance des matériels de l'accueil).

#### **Gestion de l'information**

- Collecter et traiter les informations concernant les actualités (disponibilités, animations, préparation des éditions imprimées et dématérialisées ; mise à jour de la base APIDAE, ...).
- Edition des supports imprimés internes (affiches, bulletins d'information, agendas, listes EDIT YOUSELF).
- Contribuer à la bonne tenue des bases de données (prestataires, associations, partenaires, clients...).
- Partage des informations via les supports intranet adéquats.

#### **Commercialisation**

- Participer à la commercialisation des offres de partenariat de l'EPIC Tourisme PSMV.
- Participer à la commercialisation des offres réceptives et des produits packagés de l'EPIC Tourisme PSMV et des offices de la destination infrarégionale "LUBERON".

#### **Vie de la structure**

- Renseigner les prestataires, les partenaires et les hébergeurs (réglementation, statistiques, taxe de séjour, classement, valorisation de leur offre...) et le cas échéant réorienter ou transmettre les demandes vers les services ou référents appropriés.
- Participer à la constitution et l'actualisation du fonds de documentation.
- Participer à la rédaction des procédures définies dans le manuel qualité.
- Mettre en œuvre les procédures d'accueil conformément à la « Marque Qualité Tourisme » et veiller au respect des engagements en matière de développement durable et de prise en charge des handicaps.
- Participer aux réunions de services, "éductours" et formations intéressant directement l'office de tourisme.

## Conditions d'exercice du poste

### Lieux de travail

Bureaux d'accueil permanents de L'Isle-sur-la-Sorgue, Le Thor et Fontaine-de-Vaucluse, Saumane de Vaucluse ou tout autre lieu ponctuel. Ponctuellement hors les murs également : livraisons de documentations, accompagnement de groupes, réunions, salons, éductours et formations, prospection et promotion...

### Horaires

2 plages horaires régulières comprises entre 9h et 18h, durée des plages variables selon les saisons. Ponctuellement les plages peuvent être étendues pour nécessité de service.

### Modalités d'organisation du travail et contraintes

Travail le week-end et les jours fériés.

Travail au comptoir et en bureau.

Logiciels et interfaces professionnels (APIDAE, EDITYOURSELF, ALOA, UPNBOOST, MAILJET, AFDAS...), téléphonie et copieurs, terminaux de paiement électronique, bureautique.

**Autonomie et responsabilité** : Le titulaire du poste dispose d'une autonomie d'exécution dans le cadre des procédures et des orientations définies par la hiérarchie.

## Compétences

### Savoir faire

Connaître les missions de l'OT et les services qu'il fournit.

Maîtriser l'expression écrite et orale, en 2 langues étrangères

Notion d'une troisième langue orale appréciée.

Connaître le territoire et ses richesses, maîtrise de son histoire.

Recevoir, filtrer et orienter les demandes (physiques, appels téléphoniques et courriers électroniques).

Savoir s'organiser et gérer les priorités, suivre les procédures, et être méthodique.

Savoir utiliser les outils bureautiques et logiciels professionnels.

Connaître et utiliser les moyens de communication interne propre à la structure.

### Savoir être

Travailler en équipe et en transversalité avec les autres services ou bureaux distanciés.

S'exprimer clairement et s'adapter aux différents interlocuteurs.

Respecter les voies de décision hiérarchique.

Être force de proposition.

Être Polyvalent et ponctuel.

Nécessite une bonne présentation et le goût du contact.