

## DESCRIPTIF DE POSTE

### Temps plein

### Langues anglais + italien

**Emploi offert** : conseiller en séjour au service Accueil à l'Office de tourisme ou dans un de ses bureaux d'information annexe : accueil à distance ou accueil au comptoir.

**Conditions d'emploi :**

- Type de contrat : saisonnier CDD
- Période : entre mars et mi-novembre
- Durée estimée : 6 à 8 mois
- Nombres d'heures travaillées : base 35 h/ semaine, sur le principe de la modulation
- Samedis, dimanches et jours fériés travaillés

**Descriptif poste et missions :**

- Accueil et renseignement du public dans le respect de la norme Qualité en vigueur
- Renseignements en vis-à-vis, par téléphone, courrier, E-mail sur la Ville et la Région d'Avignon dans les délais imposés par la norme qualité en vigueur.
- Vente de prestations touristiques et de services
- Promotion des prestataires partenaires et de la destination
- Relevés statistiques

Ponctuellement :

- traductions selon les besoins du service
- Conception, rédaction et /ou vérification de textes, dossiers pratiques et thématiques destinés au public ou à usage interne.
- Peut être amené à effectuer des guidages si titulaire de la carte de guide-conférencier
- Peut-être amené à se déplacer en représentation (salons, animations, manifestations)

**Spécificités en vis-à-vis :**

- Gestion et diffusion des informations touristiques et pratiques réceptionnées quotidiennement
- Mise à jour des informations et réapprovisionnement du libre-service (stock documentations partenaires, évènementiel Avignon – Grand Avignon et Région)
- Port de la tenue Office de tourisme obligatoire pour les conseillers en vis à vis

**Spécificités à distance - en back-office :**

- Hotline pour les clients ayant acheté des prestations à distance
- Constitution du fichier des demandeurs d'information au niveau national et international
- Traitement des données clients et animation du fichier (newsletters, mailings, e-mailings...) dans le respect de la réglementation imposée par la Cnil et le RGPD
- Affranchissement et expédition du courrier touristique

**Profil recherché :**

Formation : Minimum Bac + 2, de préférence BTS Tourisme ou LEA

**Compétences :**

- Pratique courante de 2 langues étrangères, **anglais obligatoire + italien**
- Bonne connaissance de la ville d'Avignon et de la région.
- Maîtrise de l'environnement touristique : connaissance de l'offre et des acteurs
- Informatique : pratique courante de Word, Excel, Outlook et Internet
- Aisance rédactionnelle en français et en anglais, orthographe impeccable