



Responsable du Service Accueil-Information/ Référent(e) Labels et certifications

H/F CDD Remplacement congé maternité

1 poste à pourvoir à partir de décembre 2020

Dans le cadre d'un remplacement de départ en congés maternité, l'Office de Tourisme recrute un responsable du service accueil-information qui sera aussi en charge des labels et certifications dans le respect des procédures de la Marque Qualité Tourisme™.

Montrant de réelles qualités d'encadrement et un sens aigu du contact vous serez chargé(e) d'assurer la gestion et la supervision du service et de ses salariés permanents et saisonniers.

- Assurer et garantir la performance du Service Accueil / Information
- Gestion de l'équipe dans sa globalité (supervision de la bonne exécution des missions confiées, validation des plannings, formations, recrutement, entretiens professionnels...)
- Développer, organiser et gérer les activités / les centres de profit de la structure
- Assurer la rentabilité du service et des produits proposés
- Préparation des plans d'actions et budgets prévisionnels du service en accord avec la direction
- Suivi et alerte sur le plan d'actions et les budgets du service
- Gestion des réclamations
- Garantie des labellisations et certifications : Famille Plus, Qualité Tourisme, Accueil vélo, Tourisme & Handicap, RGPD
- Gestion des conventions et autorisations des prestataires d'activités
- Gestion commerciale via Welogin (Facturation, relance, encaissement, stocks)
- Veille et stratégie
- Assurer la gestion et la supervision du service accueil et de ses salariés permanents et saisonniers
- S'assurer de la bonne mise en œuvre et être garant de l'espace d'accueil et des outils de communication (affichage, agencement, fluidité, propreté, accès à la documentation, éclairage, etc)
- Assurer la gestion de l'information : gestion des stocks, des commandes et de la documentation générale
- Assurer la transmission d'informations auprès de la clientèle en bonne et due forme (en accueil physique et téléphonique)
- Piloter le dispositif d'évolution (référentiel qualité, visites mystères etc.)
- S'assurer de la conformité du système qualité aux exigences du référentiel Qualité Tourisme™ et de ses critères sur l'ensemble de la structure
- Coordonner les actions réalisées par les différents salariés (documents officiels, bilans, suivi des entretiens, ...)
Sensibiliser l'ensemble des acteurs concernés (réunions régulières et sensibilisation via les outils de la structure)
- S'assurer de leur mise en œuvre effective, assurer le suivi des démarches et leurs évaluations, préparer et gérer les audits sur les sites
- Tenue à jour et saisie de l'information touristique sur les différents outils numériques
- Réception / Transmission / Traitement des communications téléphoniques et correspondances
- Gestion des encaissements liés aux activités, produits & services commercialisés par l'Office de Tourisme
- Participation, gestion et organisation des animations et à la gestion des activités de l'Office de Tourisme

Merci d'adresser vos candidatures (CV + lettre de motivation) à l'Office de Tourisme
Par courrier électronique ou postal, aux coordonnées ci-dessous :



direction@thononlesbains.com

ou

Office de Tourisme de Thonon-les-Bains
2 rue Michaud Château de Sonnaz - 74200 THONON



- Tenue à jour des tableaux de bords, indicateurs, statistiques de fréquentation de nos visiteurs
- Participation active aux campagnes d'évaluation de la satisfaction de nos visiteurs
- Travail le week-end et les jours fériés

Compétences principalement requises :

Sens du service client et du commerce, important sens du contact et de la communication, autonomie, esprit d'équipe, motivation, enthousiasme, créativité, pédagogie, sens de l'initiative, qualités relationnelles et rédactionnelles, bonne présentation, maîtrise des outils informatiques et multimédias, connaissance du territoire souhaitée...

- Bac + 3 ou expérience similaire
- Maîtriser la langue française orale et écrite
- Maîtriser une langue étrangère, une deuxième langue serait un véritable plus
- Connaître l'économie du tourisme et les relations « B to B »
- Connaître les techniques d'accueil et de vente
- Avoir de bonnes notions de Droit (droit du travail, droit social, propriété intellectuelle, Code du tourisme, droit du commerce...)
- APIDAE, outils de gestion commerciale
- Maîtriser les outils de bureautique
- Permis B

Savoir-faire

- Gérer / animer une équipe / Convaincre / former / évaluer
- Savoir faire preuve de leadership et d'autorité
- Faire des propositions d'amélioration et d'innovation / être force de proposition
- Prendre des initiatives
- Gérer plusieurs tâches en fonction des urgences
- Organiser, programmer, planifier...
- Ecouter, reformuler, s'exprimer en public
- Gérer des conflits
- Trouver des solutions internes et/ou externes à toute question ou situation
- Appliquer et faire appliquer les règles de bonne conduite liées à l'accueil du public
- S'approprier l'offre touristique et les produits du territoire
- Négocier des prix, des conditions, des contrats...
- Utiliser les outils bureautiques et matériels informatique (fonctions avancées) mis à disposition, dans un cadre professionnel

Savoirs-Etre

- Etre accueillant et souriant
- Disponibilité

Merci d'adresser vos candidatures (CV + lettre de motivation) à l'Office de Tourisme
Par courrier électronique ou postal, aux coordonnées ci-dessous :



direction@thononlesbains.com

ou

Office de Tourisme de Thonon-les-Bains
2 rue Michaud Château de Sonnaz - 74200 THONON



- Polyvalence
- Rigueur / Organisation
- Réactivité / adaptabilité
- Bonne présentation, bonne tenue
- Notion de discrétion et de réserve

Exigences spécifiques

- Amplitudes horaires variables / saisonnalité (pas de congés en haute saison touristique)
- Respecter et faire respecter les plannings et des horaires de l'accueil du public
- Travail weekend et jours fériés occasionnel, en saison
- Participation aux manifestations / déplacements
- Port d'une tenue professionnelle et d'un badge identitaire
- Rigueur / Organisation
- Réactivité / adaptabilité

Nature du Poste : Contrat CDD temps plein 35h – Remplacement de congés maternité

Niveau étude souhaité : BAC + 3 minimum

Expérience souhaitée : Au moins une expérience souhaitée dans le domaine de prédilection ou dans le cadre d'une gestion d'équipe dans un domaine similaire

Salaire proposé : 2487.28 € mensuel brut (selon grille de salaire conventionnelle)

Avantages : Tickets-restaurant, primes sur objectifs, mutuelle, prévoyance.

Dès six mois d'ancienneté : complémentaire retraite

Date embauche souhaitée : début décembre

→ Date limite du dépôt des candidatures : 18 septembre 2020

Merci d'adresser vos candidatures (CV + lettre de motivation) à l'Office de Tourisme
Par courrier électronique ou postal, aux coordonnées ci-dessous :



direction@thononlesbains.com

ou

Office de Tourisme de Thonon-les-Bains

2 rue Michaud Château de Sonnaz - 74200 THONON