

Responsable Accueil, coordination, animations

Remplacement congé maternité

(H/F)

Poste basé à VERNON (27200) + mobilité territoire Seine Normandie Agglomération

En Normandie, à 80 kms de Paris, l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération, classé en catégorie 2, regroupant un territoire de 66 communes dont Giverny, Vernon et les Andelys, recrute un(e) Responsable Accueil, Coordination, Animations à partir du 1er mars pour une durée de 6 mois (CDD remplacement) à l'Office de Tourisme à VERNON (27200).

Sous la responsabilité de la Directrice de l'Office de Tourisme vous serez en charge des missions suivantes :

MISSIONS :

1. Accueil et conseil touristique :

- Assurer l'accueil et le conseil touristique du territoire (en face à face, en mobilité, téléphonique, courrier et courriel) sur l'ensemble des BIT
- Renseigner la base de données régionale (SIT Tourinsoft)
- Boutique / billetterie : tenir la caisse, valoriser les produits, effectuer les ventes et réassort des produits

2. Management et administration du pôle Accueil, Coordination et Animations:

- Encadrement de l'équipe
- Gestion du pôle (organisation des points d'activité, reporting, réunion de direction, élaboration des plannings etc...)
- Coordination des actions du pôle ACA et suivi des dossiers
- Gestion du budget, édition et validation des Bons de commandes, factures, suivi des relances
- Encadrement et suivi des labels (Tourisme et Handicap, Classement Office de Tourisme, Démarche Qualité)

3. Coordination et Animations

- Animations du réseau des socioprofessionnels du territoire
- Suivi des bases de données et de l'outil Tourinsoft
- Coordination et suivi du programme des animations sur le territoire Seine Normandie Agglomération et sur le site du Château - Gaillard

4. Démarche Qualité

- Suivi de la mise en place de la Démarche Qualité avec Office de Tourisme Territoires Normandie
- Réalisation et suivi du manuel Accueil et du manuel Qualité
- Collecte, analyse et suivi des indicateurs qualité
- Rédaction des courriers de réclamation et suivi de réponse
- Gestion du planning qualité, suivi et encadrement des actions
- Animations des points d'activité pôle par pôle

Compétences et qualifications :

- Formation BTS Tourisme/ Licence Tourisme / Master conduite de projets touristiques
- Expérience significative dans l'encadrement d'une équipe et le domaine du tourisme
- Anglais obligatoire. Une seconde langue est obligatoire dans le cadre de notre classement en Catégorie 2
- Maîtriser les outils informatiques ; système de messagerie Google Suite
- Connaissance du SIT Tourinsoft et d'un logiciel de caisse sera appréciée (Frontshop)
- Avoir de bonnes techniques rédactionnelles et une sensibilité aux outils numériques
- Posséder un excellent sens relationnel, bonne élocution et présentation adaptée aux métiers de l'accueil
- Être rigoureux, ponctuel(le) et dynamique, travail en équipe, autonomie, adaptabilité
- Permis B et véhicule obligatoire

Conditions de travail

- Contrat à durée déterminée de 6 mois - Temps complet (35h00 hebdomadaires)
- Poste à pourvoir au **1er mars 2019**
- Rémunération sur la base de l'échelon 2.2 de la grille des salaires relatives aux OT
- Travail les week-end, dimanches et jours fériés pour renforcer l'équipe en place selon planning du service
- Mobilité sur l'ensemble des Bureaux d'Information Touristique selon planning de service

Merci d'adresser votre dossier de candidature (CV et lettre de motivation) à l'attention de :

**Madame la Présidente de l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération,
36, Rue Carnot, 27200 VERNON**

ou par courriel auprès de la direction : lheber@tourisme.sna27.fr

Réception des candidatures jusqu'au 10 février 2019