



# FICHE DE POSTE

## INTITULE DU POSTE : Conseiller(e) en Séjour

Poste occupé par :

### Rubriques principales :

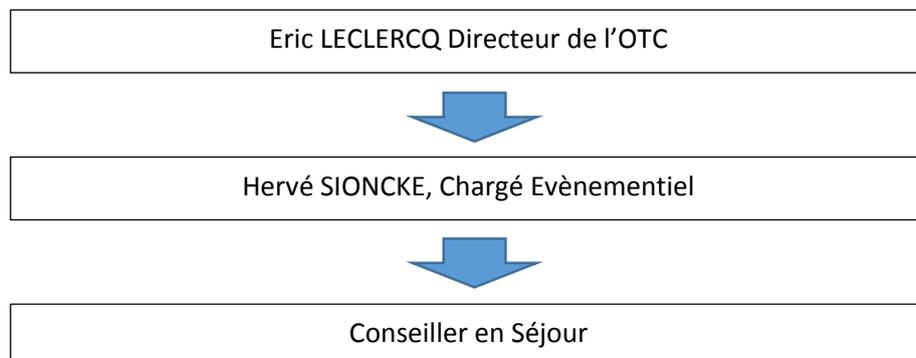
#### Missions du Poste :

- Accueillir, orienter, conseiller et informer les différentes clientèles sur les richesses touristiques du territoire
- Animer le Parcours des Sens, équipement muséographique, en coordination avec la Direction de l'Office du Tourisme Communautaire

#### Activités et tâches principales du poste :

- Accueillir le public et le renseigner sur l'offre touristique communautaire du Pays de Mormal
- Assurer l'accueil téléphonique et gérer le courrier entrant et sortant (donner suite aux demandes d'envoi de documentation) du Parcours des Sens
- Assurer les visites guidées du Parcours des Sens
- Procéder aux réservations dans le cadre des animations touristiques proposées par le Parcours des Sens
- Assurer la bonne gestion de la caisse enregistreuse et de la boutique
- Collecter les données statistiques (accueil visiteurs, demandes, courriers)
- Gérer l'espace d'accueil en s'assurant de la bonne tenue du Parcours des Sens (ordre, propreté, réapprovisionnement des présentoirs, gestion des stocks de brochures...)

#### Positionnement hiérarchique :



#### Relations fonctionnelles :

- Relations constantes avec le Directeur et la Directrice adjointe de l'Office du Tourisme Communautaire du Pays de Mormal
- Relations ponctuelles avec les services de la Communauté de Communes du Pays de Mormal et les partenaires territoriaux de l'Office du Tourisme Communautaire

### **Exigences requises :**

- Formations et qualifications nécessaires :

Connaissances des structures touristiques à l'échelle du territoire, du département et de la région.  
Connaître les missions et les actions qui sont menées par l'Office du Tourisme Communautaire du Pays de Mormal ; Pratique de la langue anglaise, Permis B

- Compétences nécessaires :

- Compétences techniques

Bonne capacité rédactionnelle et de synthèse

Sens de l'organisation

Connaître et Maîtriser les outils en bureautique

- Qualités relationnelles

Accueil (bon relationnel) et Aisance avec le public

Savoir conseiller et répondre à la demande des visiteurs

Polyvalence

Adaptabilité aux situations

Maîtriser les techniques d'accueil du public et des groupes

### **Cadre statutaire : Convention Collective du Tourisme – Droit du travail privé**

**Catégorie :** Technicien

**Qualification :** Exécution de tâches ne faisant pas appel à une compétence particulière

**Emploi :** Conseiller en Séjour

### **Moyens (humains, matériels, financiers...) mis à disposition :**

- Ordinateur, fax, téléphone, copieur, internet

### **Conditions et contraintes d'exercice :**

- Déplacements liés aux missions du service tourisme : être capable de se rendre sur le terrain, de s'adapter et être disponible
- Horaires pouvant être irréguliers (en soirée ou en week-end)

### **Indicateurs d'appréciation des résultats :**

- Degré de satisfaction des partenaires institutionnels (retours positifs et négatifs)
- Degré de satisfaction du public (retours positifs et négatifs)
- Respect des consignes données par sa hiérarchie
- Présentéisme et Absentéisme

### **Rubrique facultative :**

### **Evolutions possibles du poste :**

Réalisée le : 17/06/2020

Mise à jour le : 17/06/2020