PAYS LANDERNEAU DAOULAS

FICHE de POSTE

Fiche mise à jour le 20/03/2024

Chargé d'accueil, de gestion et de promotion de l'Office de tourisme

Catégorie (A,B ou C) : B

Pôle : aménagement

Service : tourisme

Localisation : Landerneau, Office de tourisme

FONCTION

- Coordination de l'Office de tourisme communautaire et mise en œuvre des actions de promotion

MISSIONS

- Contribuer à faire de l'Office de tourisme un outil de développement local au service des socio-professionnels du territoire
- Accompagner le parcours du client sur le territoire : définition du schéma d'accueil et d'information du public, valorisation des expériences locales après des visiteurs
- Mettre en œuvre le plan de promotion défini
- Préparer, organiser et suivre la saison touristique : encadrement des saisonniers, coordination des points I et des animations estivales
- Gérer le quotidien de l'Office de Tourisme
- Accueillir et informer les publics toute l'année, sur les canaux de diffusion adaptés

1. ACTIVITÉS ET TÂCHES PRINCIPALES

ASSURER LE FONCTIONNEMENT OPERATIONNEL DE L'OFFICE DE TOURISME :

- Gestion des plannings,
- Formation et encadrement des saisonniers,
- Gestion des stocks,
- Relations avec les services supports (techniques, informatique, finances),
- Suivi de la régie en comptabilité publique.

METTRE EN ŒUVRE LES ACTIONS DE PROMOTION :

- Suivi des éditions,
- Production et intégration de contenu web-éditorial (site internet en refonte),
- Gestion des réseaux sociaux,
- Suivi des relations avec la presse et des influenceurs,
- Développement de l'offre boutique-billetterie.

NOUER DES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES :

Socio-professionnels, hébergeurs, réseaux professionnels, autres Offices de tourisme pour développer une expertise du territoire.

ORGANISER L'ACCUEIL ET L'INFORMATION DU PUBLIC :

- Superviser la collecte et la mise à jour des informations touristiques via les outils en place (SIT Tourinsoft, site internet…),
- Délivrer au public un accueil personnalisé et de qualité,
- Évaluer la satisfaction client,
- Gérer les conflits,
- Vendre des prestations et produits en boutique.

DOMAINES DE COMPÉTENCE

Savoir-faire

- Bonne connaissance des métiers de la filière Office de tourisme et de l'offre régionale,
- Maîtrise approfondie de Tourinsoft (saisies, exports de données, statistiques, GRC),
- Maîtrise des outils numériques et bureautique dans un environnement professionnel (production de contenus, réseaux sociaux, espaces de travail partagés…),
- Maîtrise des procédures d'accueil professionnel,

Savoir-être

- Aptitudes à travailler en autonomie, comme en équipe,
- Être force de proposition quant aux actions et aux projets que l'Office de tourisme peut mettre en œuvre afin de renforcer la qualité et la pertinence de l'accueil et de l'information,
- Qualités relationnelles : contact avec le public et les professionnels,
- Bonnes aptitudes rédactionnelles,
- Maîtrise de deux langues étrangères dont l'anglais.

CONTRAINTES DU POSTE

- Forte saisonnalité de l'activité,
- Travail le week-end selon les périodes de l'année,
- Déplacements sur le territoire,
- Permis de conduire obligatoire.

RELATIONS HIÉRARCHIQUES

Responsable tourisme

RELATIONS FONCTIONNELLES

Internes
Les services supports de la Communauté (informatique, technique, finances…)
Externes
Les acteurs locaux et socio-professionnels du territoire, les communes de la Communauté, les Offices de tourisme à proximité, les partenaires institutionnels

MOYENS

- Ordinateur, internet, pack office

NIVEAU DE RECRUTEMENT

Diplôme de niveau 6 de l'Education Nationale, filière tourisme

CADRE D'EMPLOI ET GRADES ASSOCIÉS

Rédacteur – rédacteur principal de 2ème classe – rédacteur principal de 1ère classe

PARTICULARITÉS DU POSTE

Poste à temps complet