



Coordinateur.trice du Schéma d'accueil touristique (H/F)

La SPL Cévennes d'Ardèche recrute pour son office de tourisme un Coordinateur.trice du Schéma d'accueil touristique.

Situées en sud Ardèche, les Cévennes d'Ardèche sont une destination émergente constituée de deux Communautés de Communes (Pays des Vans en Cévennes et Pays Beaume-Drobie), regroupant 34 communes et près de 17 400 habitants.

Son office de tourisme, dont le siège est basé aux Vans, est géré sous forme de SPL. Il a deux agences (aux Vans et à Joyeuse).

Castanea, l'Espace découverte de la Châtaigne d'Ardèche est également géré par la SPL Cévennes d'Ardèche. Il se situe à Joyeuse. Il fait découvrir l'histoire de l'arbre à pain au fil des siècles. Le musée accueille en moyenne 15 000 visiteurs par an dont un tiers de groupes.

L'équipe de la SPL Cévennes d'Ardèche est composée d'une équipe de 11 personnes permanentes (2 à Castanea et 9 à l'office de tourisme) renforcée par des saisonniers.

Dans le cadre de la mise en œuvre du Schéma d'accueil et de diffusion de l'information (SADI) afin d'optimiser un accueil de qualité sur le territoire de la destination, le coordinateur.trice du Schéma d'accueil touristique assurera son animation et évaluation. Il contribuera également à son évolution pour tendre vers un schéma d'interprétation (identification, thématisation...)

Le coordinateur.trice du Schéma d'accueil touristique saura être polyvalent de par la participation aux missions quotidiennes de l'Office de tourisme, notamment l'accueil et ponctuellement à celles de Castanea.

Sous l'autorité de la directrice générale, ses missions se déclineront comme suit :

Missions

- Animation et évaluation du Schéma d'accueil et de diffusion de l'information (SADI) et de son plan d'action budgété et phasé, en cohérence avec la stratégie touristique et en collaboration avec l'ensemble de l'équipe de l'office de tourisme (accueil, réseau des partenaires, communication, communication numérique) et les partenaires impliqués (mairies, services des Communautés de communes, PNR...)

Le SADI intègre l'accueil physique et numérique, la coordination des BIT, dont BIT saisonniers, le suivi des outils d'accueil, l'animation de l'équipe, l'amélioration et le suivi des dysfonctionnements.



Plus précisément, le Coordinateur.trice aura en charge



- Organisation de l'accueil et des espaces d'accueil, des espaces de vente,
- Animation de l'équipe d'accueil : plannings, participation au recrutement du personnel saisonnier, coordination et formation du personnel d'accueil,
- Supervision de la collecte d'informations et mises à jour, de la gestion de documentation,
- Animation de la marque Qualité Tourisme (obtention en mai 2019), de ses outils et de ses indicateurs d'évaluation
- Participation au développement des produits vendus à la boutique et billetterie
- Suivi de la fréquentation



SPL Cévennes d'Ardèche - 17 place Ollier - 07140 Les Vans

www.les-vans.com
+33 (0)4 75 37 24 48

 www.tourisme-beaumedrobie.fr
 +33 (0)4 75 89 80 92

 www.musee-chataigneraie.fr
 +33 (0)4 75 39 90 66

- Déploiement d'un réseau d'ambassadeurs : dans le cadre d'un travail sur les valeurs du territoire, identification des marqueurs et de leur transcription sur le terrain, avec formalisation d'un dispositif de valorisation, déploiement et animation
- Définition des possibles évolutions du SADI pour tendre vers un schéma d'interprétation (identification, thématisation, notamment des espaces d'accueil...) : être force de proposition pour assurer par exemple la mise en place de relais d'information, de dispositifs d'interprétation, et d'autres dispositifs d'accueil et de médiation (plans, visites guidées...)
- Participation à des missions de promotion / communication / évènementiel : contribution à la création de supports, à des actions de promotion...
- Participation au développement de la stratégie touristique de la destination en apportant à la structure conseils et préconisations pour améliorer l'expérience de nos visiteurs et participation à l'élaboration du plan d'action pour son développement.
- Dans ses missions d'accueil : permettre au visiteur de vivre une expérience unique grâce à une réelle médiation sur la destination, les sites à visiter, les activités à pratiquer, les hébergements (accueil, information, promotion pour l'office de tourisme) :
 - o Accueillir chaque visiteur de manière qualitative et professionnelle (conseil et promotion de l'offre touristique locale et des produits de la destination)
 - o Diffusion de l'information touristique, collecte et saisie
 - o Gestion des espaces d'accueil
 - o Vente des produits liés à l'activité de l'Office de Tourisme
- Participation au fonctionnement de l'office de tourisme (secrétariat courant, participation aux animations, entretiens divers...)
- Assistance au reste de l'équipe

Profil

Minimum bac+3 dans le domaine du tourisme et du développement touristique
 Expérience confirmée dans le domaine du tourisme (connaissance de l'environnement des acteurs touristiques institutionnels et privés)
 Expérience du contact client en Office de Tourisme et connaissance des attentes des visiteurs
 Très bonne connaissance du territoire et de l'environnement touristique
 Compétence en gestion de projet et animation d'équipe
 Maîtrise de l'anglais et d'une autre langue étrangère
 Maîtrise des outils informatiques dont maîtrise du logiciel Apidae
 Qualités et aisance relationnelles, sens du service public et du travail en équipe, dynamisme, autonomie, flexibilité, disponibilité et polyvalence
 Capacités rédactionnelles
 Rigueur, réactivité et esprit d'initiative
 Qualité d'écoute, d'animation et d'adaptation
 Bonne présentation
 Permis B et véhicule obligatoire

Conditions

CDI
 Temps plein
 Travail week end et jours fériés

Lieu de travail : office de tourisme Cévennes d'Ardèche (agence de Joyeuse et des Vans) et Castanea, déplacements ponctuels possibles pour assurer l'accueil sur un autre point du territoire
Rémunération basée sur la convention collective des offices de tourisme
Prise de poste au plus vite

Contact

Candidature à adresser avant le 30 novembre 2021 à :
Anne-Sophie Latourre, directrice générale
SPL Cévennes d'Ardèche
17 Place Ollier
07140 Les Vans
direction@cevennes-ardeche.com