



Conseiller.ère en séjour (H/F)

Cévennes d'Ardèche recrute pour son office de tourisme un.e **Conseiller.ère en séjour**.

Situé au cœur du Parc naturel régional des Monts d'Ardèche et aux portes du Parc National des Cévennes, le territoire Cévennes d'Ardèche est une destination attractive du Sud Ardèche. L'office de tourisme Cévennes d'Ardèche est géré sous forme de SPL, à qui la gestion de Castanea, l'Espace découverte de la Châtaigne d'Ardèche situé à Joyeuse a également été confiée. L'équipe de la SPL Cévennes d'Ardèche est composée de 14 personnes (2 à Castanea et 12 à l'office de tourisme).

Sur la destination, deux bureaux d'information touristique sont ouverts à l'année sur les communes de Joyeuse et Les Vans. Des points infos communaux fonctionnent également en saison estivale.

Pour affirmer ses ambitions en matière de qualité d'accueil, un schéma d'accueil a été élaboré afin de proposer aux visiteurs une immersion, une expérience lors de leur contact avec l'office de tourisme qu'il soit téléphonique, physique ou digital.

Le conseiller.ère en séjour participera pleinement à la mise en œuvre du schéma d'accueil en assurant un accueil de qualité dans les bureaux d'information. Il sera également chargé de la mise à jour quotidienne de la base de données APIDAE, pour laquelle il sera référent. Le conseiller.ère en séjour saura être polyvalent.e de par la participation aux missions quotidiennes de l'Office de tourisme et ponctuellement à celles de Castanea.

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

Missions

Permettre au visiteur de vivre une expérience unique, le renseigner sur la destination, les sites à visiter, les activités à pratiquer, les hébergements (accueil, information, promotion pour l'office de tourisme) :

- Accueillir chaque visiteur de manière qualitative et professionnelle
 - o Accueil et conseil en séjour en amont du séjour, par téléphone, par courrier et par e-mail, par tchat
 - o Conseil et promotion de l'offre touristique locale et des produits de la destination (activités, spectacles, animations, boutique) pendant le séjour à l'Office de Tourisme

- Collecte et diffusion de l'information touristique
 - o Mise à jour de l'information touristique et pilotage de la base de données APIDAE
 - o Conseil à la rédaction des contenus pour les partenaires et à la cohérence des informations
 - o Diffusion de l'information touristique sur les différents supports, notamment numériques



- Gestion de l'espace d'accueil pour créer un lieu convivial et chaleureux
 - o Veiller à la propreté et au rangement des espaces d'accueil et de travail
 - o Réapprovisionner les documentations et gérer les stocks de documents
 - o Mettre à jour l'affichage
- Vente des produits et des services
 - o Veiller à la propreté et au rangement de la boutique et billetterie et à son approvisionnement, gérer les stocks
 - o Vendre des produits touristiques et des produits boutique
 - o Vendre la billetterie des activités, spectacles ou animations
 - o Participer à la campagne de partenariat auprès des professionnels de la destination
 - o Encaisser selon les règles de sécurité et de comptabilité
- Collecte et suivi des statistiques de fréquentation
- Mise en œuvre et suivi de fiches procédures et des indicateurs de qualités
- Participation à la création ou mise à jour de documents promotionnels ou d'accueil
- Participation à la conduite et au suivi de différents projets
- Participation au fonctionnement de l'office de tourisme (secrétariat courant, participation aux animations, entretien divers...)
- Assistance au reste de l'équipe

En cas de besoin de service, l'accueil pourra se faire hors les murs ou à Castanea.

Qualité / compétences

- Qualités organisationnelles, rigueur et autonomie,
- Qualités relationnelles et sens du contact
- Qualités rédactionnelles et de synthèse, (maîtrise parfaite de la langue française), créativité et sens de la communication
- Dynamisme, réactivité, esprit d'initiative et facilité d'adaptation
- Polyvalence, qualité d'écoute, d'animation et capacités de travail en équipe
- Maîtrise impérative de la langue anglaise et une troisième langue est un plus
- Maîtrise des outils et logiciels informatiques : bureautique, logiciel de billetterie et de vente
- Maîtrise du logiciel Apidae
- Connaissance des outils de communication numérique
- Excellente présentation

Profil

Minimum bac+2 dans le domaine du tourisme

Expérience 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

Permis B et véhicule obligatoire

Conditions

CDI de droit privé

Temps complet

Prise de poste au plus tôt

Travail week end et jours fériés

Lieu de travail : office de tourisme Cévennes d'Ardèche (agence des Vans et de Joyeuse) et Castanea, déplacements ponctuels possibles pour assurer l'accueil sur un autre point du territoire

Rémunération selon formation et expériences basée sur la convention collective des offices de tourisme

Contact

Candidature à adresser avant le 27 janvier à :

Anne-Sophie Latourre, directrice générale

SPL Cévennes d'Ardèche

17 Place Ollier

07140 Les Vans

administration@cevennes-ardeche.com