



Expert(e) local(e) saisonnier(e)

DÉSIGNATION DU POSTE

Expert(e) local saisonnier de l'office de tourisme

MISSION GLOBALE

Rattaché à la direction par autorité hiérarchique, l'expert local a pour objet l'accueil des visiteurs.

Il accueille et renseigne les visiteurs que ce soit de manière physique, digitale, par téléphone ou par courrier sur la station Monta. Le principal but est de renseigner et valoriser le territoire.

Il assure la gestion quotidienne de l'accueil et de la boutique.

L'accueil est une vitrine de la station, mais aussi du territoire et de ses acteurs.

L'expert local, a une connaissance fine et technique du territoire, il détermine les besoins des visiteurs, reformule les demandes, afin de les renseigner et de leur suggérer des activités, hébergements, bons plans, événements..., en adéquation avec leurs besoins et aux procédures qualité. En cela, il est garant de la promotion de la station.

Il s'assure de la mise à jour des informations dans l'espace d'accueil (panneaux, écrans, brochures...), et encaisse les ventes de produits boutique et de la billetterie.

Sa priorité, en tant que référent qualité, est d'améliorer la satisfaction des visiteurs et d'acquérir une clientèle touristique croissante et récurrente.

RESPONSABILITÉS

Représenter l'action de l'office de tourisme en matière d'accueil et d'expertise du territoire auprès de l'équipe, des visiteurs et des prestataires touristiques.

MISSIONS LIÉES AU POSTE

ACCUEIL

L'expert local a avant tout en charge le renseignement des touristes, excursionnistes et locaux, de ce fait il :

- Traite les demandes d'informations des visiteurs (accueil comptoir, e-mail, courrier, téléphone)
- Traite les statistiques de fréquentation
- Gère les réclamations
- Organise l'espace d'accueil (veille à sa sécurité, à sa propreté et à son rangement)
- Gère la documentation touristique et les commandes, en lien avec la chargée de communication
- Participe au déploiement de l'accueil « Hors les murs » notamment avec le tri porteur., et à ce titre propose des temps dédiés à cette activité.

GESTION DES ESPACES D'ACCUEIL – GESTION BOUTIQUE

L'expert local, participe à la vente des produits boutiques, donc il :

- Assure la fonction de régisseur mandataire
- Prépare le merchandising, organise harmonieusement les produits de manière à encourager l'achat et veille à ce que les articles proposés répondent aux attentes des visiteurs
- Maîtrise le logiciel de caisse pour garantir le suivi des ventes et stocks

COMPÉTENCES REQUISES

SAVOIR-FAIRE

- Maîtrise de plusieurs langues étrangères (anglais + une autre langue étrangère de préférence l'Allemand)
- Maîtrise des logiciels de bureautique, logiciels métiers dont logiciel de caisse
- Bonne expression orale et écrite, force de conviction
- Capacité d'adaptation aux différents interlocuteurs
- Maîtrise de la connaissance des activités et des acteurs du tourisme de la région
- Recevoir, filtrer et orienter des demandes
- Maîtriser les techniques et outils de communication (dont numérique) : SIRTAQUI, google, office, CANVA...

SAVOIR-ETRE

- Rigueur, savoir s'organiser et gérer les priorités
- Suivre les procédures, être méthodique
- Polyvalence, autonomie, ponctualité
- Sens de l'organisation des missions
- Sens de l'écoute et du contact
- Bonne présentation et posture, sens de la représentation, non utilisation de son téléphone personnel durant le service
- Respect des voies de décision hiérarchique
- Implication dans le travail en équipe

LIENS HIERARCHIQUES

En lien avec le Directeur, auquel le titulaire du poste rend compte.

ORGANISATION DU TRAVAIL

L'expert local organise son temps de travail en fonction d'un planning établi à l'avance. Pour assurer sa mission, et ses déplacements (local et national) dans le cadre de sa mission, l'employeur fournit un ordinateur portable avec accessoires et le cas échéant un téléphone portable et un véhicule de service si ceux-ci sont disponibles. Compte tenu de la nature du poste, il sera amené à travailler le dimanche et les jours fériés, et ponctuellement le soir.

Le temps de travail est annualisé sur la base de 35h.
