

FICHE DE POSTE

Conseiller.e en séjour

Devenez notre prochain.e conseiller.er.ère en séjour afin de faire rayonner notre territoire d'exception.

Pour postuler à cette offre

Envoyez votre CV et LM au plus tard le mardi 15 avril 2025.à 12 h 00, heure de la Réunion

À l'attention de Monsieur le Directeur de l'Office de Tourisme intercommunal de l'Est :
s.cocotier@reunionest.fr

Présentation de l'entreprise :

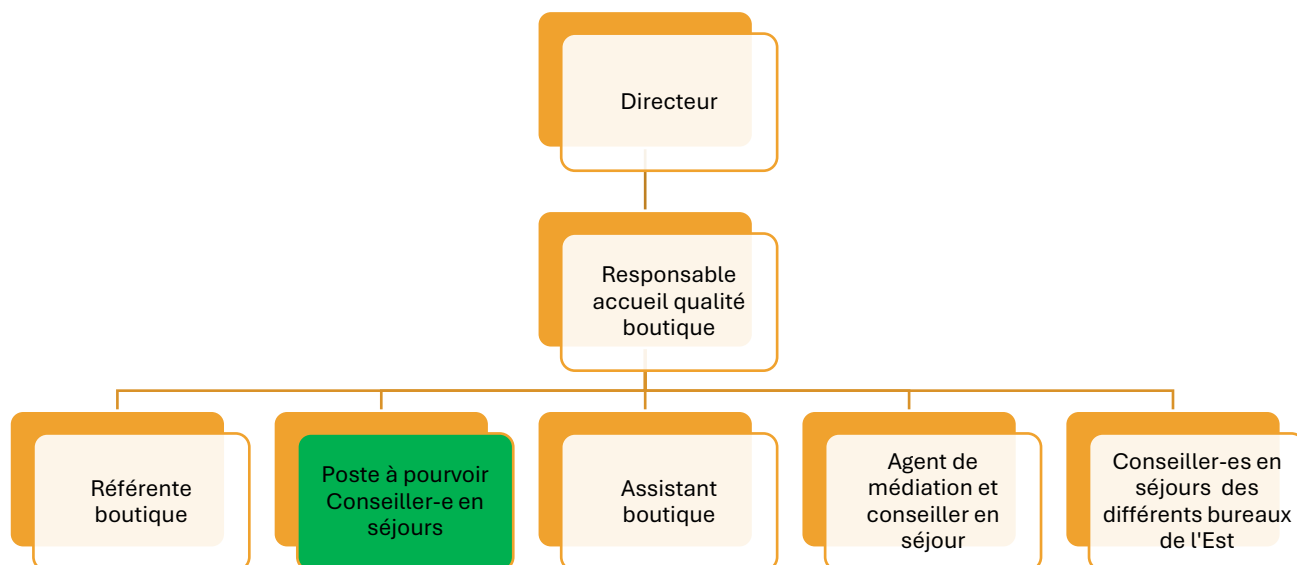
L'Office du Tourisme Intercommunal de l'Est, marqué Qualité Tourisme est engagé dans une démarche d'excellence et de valorisation de son territoire. Dans le cadre de son développement et de sa volonté d'obtenir le label « Destination d'Excellence », nous recherchons un conseiller en séjour. Nos principales missions sont :

- L'Accueil et l'information,
- La promotion touristique du territoire,
- La commercialisation et produits touristiques,
- L'animation des réseaux locaux,
- L'observatoire touristique,
- L'accompagnement de porteurs de projets,
- La conception et la réalisation de projets et d'opérations touristiques.
- Pour plus d'information consultez le site de l'OTI Est : <http://www.reunionest.fr>

Vous serez le 1^{er} contact de nos visiteurs, votre mission première sera d'identifier leurs besoins en leur fournissant un accueil et des informations personnalisées et de qualité sur l'offre touristique locale (sites touristiques, activités, hébergements, restaurants, transports...)

La bonne connaissance du Territoire Est et de la Réunion et de ses ressources naturelles, culturelles, historiques et économiques est indispensable.

1. Positionnement hiérarchique



2. Relations professionnelles :

En interne : Directeur, managers, y compris des autres services, et collaborateurs.rices des autres services

En externe : Prestataires touristiques et culturels, visiteurs et clients, partenaires professionnels et institutionnels, membres de la presse, autres offices du tourisme, élus de la collectivité...

3. Collaborations et partenaires externes

Service direct au public/touriste/client	F1
Promotion	F2-
Edition sur tous supports	F3
Production de prestations touristiques	F4
Coordination /animation du réseau des partenaires	F5-
Observations des données et pratiques des clientèles/touristes	F6
Ingénierie : porteurs de projet, classements, labels...	F7
Support	F8
Activités managériales	F9

4. Missions et tâches

a. Principales

1 Accueil	
Accueillir, informer et conseiller les visiteurs en français et en anglais (physique, téléphonique, et numérique) dans le respect du référentiel Qualité Tourisme	F1
Traitement des demandes d'informations	F1
Vendre la destination touristique, les visites et les produits boutique et en mobilité, billetteries (spectacles, transports.)	F2
Orientation et information des clientèles	F1
Gérer les caisses (suivant les modalités d'organisation des régies et sous-régies de l'OTI)	F2
Mettre à jour les disponibilités d'hébergement et gérer les plannings de visites	F2
Gérer les tableaux de réservations des visites et animations de l'Office de Tourisme	F1
Valoriser l'offre touristique	F2
Assurer le réapprovisionnement des documents et la tenue de l'espace d'accueil : ordre propreté	F1
Enregistrer les statistiques de fréquentation et mettre à jour les différentes bases de données	F1
Respecter la stratégie de communication de l'Office de tourisme au sein du pôle accueil	F1
Faire de l'accueil hors les murs	F1
Collaborer activement à la mise en œuvre des actions visant à l'obtention du label « Destination d'Excellence »	F1
Participer aux audits et à la collecte des indicateurs de satisfaction	F1

b. Secondaires

1 Gérer la boutique en l'absence du responsable boutique	
Aménager l'espace boutique et veiller à la bonne présentation des articles en concertation étroite avec la responsable boutique de l'office	F1
Veiller au réapprovisionnement et à la présentation optimale des articles de la boutique, étiqueter les prix	F1
Alerter le responsable boutique sur le réapprovisionnement à prévoir	F1
2 Le suivi de l'observatoire économique	
Collecte des informations auprès des partenaires (associations, prestataires touristiques, collectivités, organisateurs de spectacles.)	F6
Faire remonter au référent observation tout changement relatif à l'offre touristique (ouverture, fermeture d'établissements...)	F6

5. Compétences requises

Compétences techniques	Compétences transversales :	
Maitriser les techniques d'accueil physique, téléphonique et web/mail	<u>Aptitudes relationnelles et personnelles</u>	<u>Organisation</u>
Connaître et respecter le référentiel national accueil des offices de tourisme	Faire preuve d'empathie et de diplomatie, et sens du service client	Être rigoureux
Connaissance des techniques d'accueil et de ventes	Faire preuve de calme et de maîtrise de soi	Savoir travailler en transversalité
Maîtriser les outils informatiques et multimédia	Disposer d'une bonne aisance relationnelle	Savoir faire preuve d'initiative
Savoir suivre et évaluer des actions	Faire preuve d'esprit d'équipe, et de capacité à coopérer	Favoriser la bonne circulation de l'information
	Faire preuve de ponctualité et d'assiduité	Être force de proposition
		Être capable de rendre compte
		Organiser son temps de travail

6. Matériel mis à disposition :

- Bureau
- Ordinateur
- Téléphone portable
- Logiciel (bureautiques et spécifiques)
- Véhicule de service pour les déplacements professionnels en fonction des disponibilités

7. Formation et expérience :

- BAC + 2 Diplôme en accueil, tourisme ou vente
- Expérience préalable de 2 ans souhaitée sur le même poste

8. Conditions particulières :

- Disponibilité (flexibilité en cas de changement de planning sur le territoire Est)
- Déplacements ponctuels sur les lieux de visites du territoire de l'Office du Tourisme de l'Est (éductours)
- Déplacements ponctuels sur toute l'île pour des formations ou réunions de coordination

Avantages

- Tickets-restaurants participation de l'employeur à hauteur de 50%
- Mutuelle entreprise
- Prévoyance
- Gratification semestrielle de 25%
- Prime salissure pour les vêtements de travail
- Véhicule de service si disponible lors des déplacements

9. Conditions de travail

- Type de contrat : CDI
- Temps de travail : Temps plein
- Rémunération selon la grille de la convention collective, sur les bases suivantes :
- Échelon : 1.2
- Indice : 1490 points