

FICHE DE POSTE

Conseiller.e en séjour H/F– 2 Contrats Saisonniers

Devenez notre prochain.e conseiller.ère en séjour pour renforcer nos équipes durant la haute saison touristique et faire rayonner notre territoire d'exception.

Présentation de l'entreprise :

L'Office de Tourisme Intercommunal de l'Est, labellisé *Destination d'Excellence*, est engagé dans une démarche continue de qualité et de valorisation de son territoire. Dans le cadre de son activité saisonnière, nous recherchons **deux conseiller.es en séjour** pour intégrer notre équipe d'accueil et participer à nos missions clés :

- **Accueil et information** (physique, téléphonique et numérique)
- **Promotion et valorisation** de l'offre touristique locale
- **Commercialisation** de produits et prestations touristiques
- **Animation** des réseaux de partenaires locaux

Pour plus d'informations, consultez notre site : www.reunionest.fr

Vos missions principales

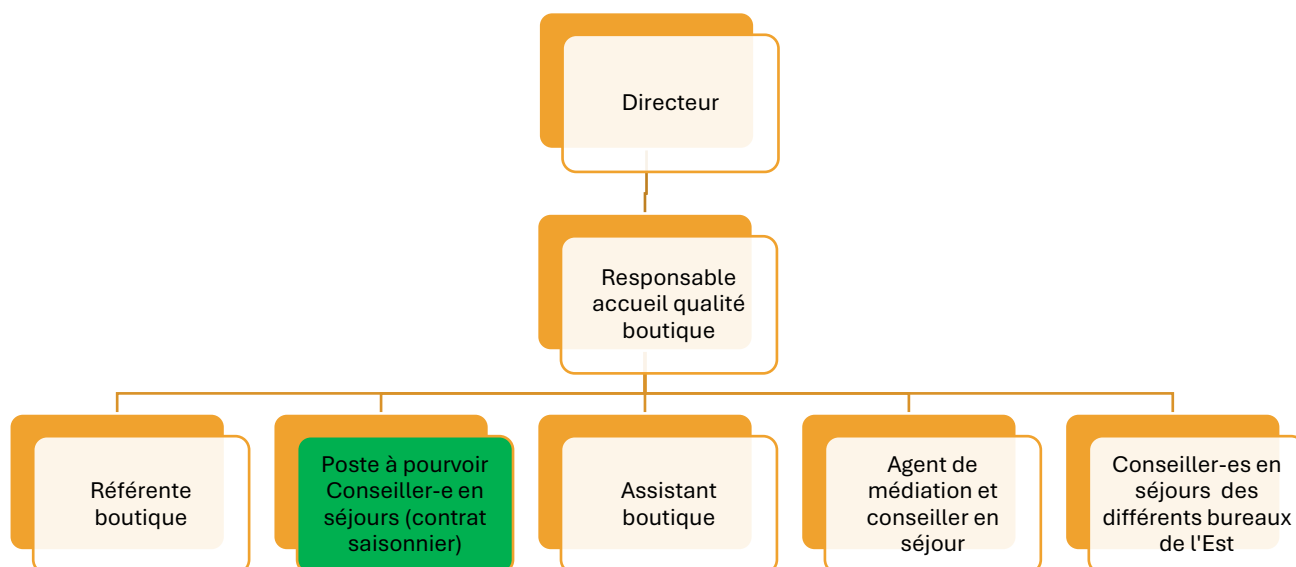
Premier point de contact des visiteurs lors de cette période d'affluence, votre rôle principal consistera à :

- Accueillir, orienter et conseiller la clientèle française et internationale selon les exigences du label *Destination d'Excellence*.
- Identifier précisément les besoins des visiteurs pour leur offrir des conseils personnalisés sur l'offre locale (sites incontournables, randonnées, activités, hébergements, restauration, transports).
- Valoriser les produits de la boutique et les prestations réservables.

Profil recherché

Une excellente connaissance du Territoire Est et de La Réunion (patrimoine naturel, culturel, historique et économique) est indispensable pour être rapidement opérationnel sur ce poste.

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

1 Accueil	
Accueillir, informer et conseiller les visiteurs en français et en anglais (physique, téléphonique, et numérique) dans le respect du référentiel Destination d'excellence	F1
Traitement des demandes d'informations	F1
Orientation et information des clientèles	F1
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
Participer aux audits et à la collecte des indicateurs de satisfaction	F1

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>
Connaitre et respecter le référentiel national accueil des offices de tourisme	Faire preuve d'empathie et de diplomatie, et sens du service client	Être rigoureux-se
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
- Prime salissure pour les vêtements de travail
- Véhicule de service si disponible lors des déplacements

9. Conditions de travail

- **Type de contrat** : CDD saisonnier 2 mois (du 01 octobre au 30 novembre 2026)
- **Temps de travail** : Temps plein (35 heures/ semaine, le week-end)
- **Lieu de travail** : 2 bureaux d'affectation Sainte-Anne ou Salazie avec déplacements entre ces deux bureaux
- **Rémunération** : 1900.65€ Brut/mois selon convention collective du tourisme échelon 1.2, 1500 points, valeur du point actuel : 1.2671€

Pour postuler à cette offre :

Envoyez votre CV et lettre de motivation au plus tard le mercredi 02 septembre 2026 à 16 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