



L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL VENTOUX-PROVENCE RECRUTE UN(E) Responsable du pôle ACCUEIL

Dans le cadre de son développement, l'Office de tourisme Ventoux Provence recrute un(e) Responsable DU PÔLE ACCUEIL

Au sein de l'équipe de la SPL Ventoux Provence (18 Collaborateurs Conseiller(es) en séjour permanents et saisonniers), vous participez à la structuration touristique à l'échelle du territoire en développant une organisation de l'accueil dans et hors les murs des 8 bureaux d'information touristique. Vous représentez l'action de la SPL Ventoux Provence, en matière d'accueil et d'expertise de la destination, auprès des clients, des prestataires, des collaborateurs, des Elus et partenaires institutionnels. Vous managez et accompagnez les Conseillers en séjour dans leurs missions quotidiennes. Vous êtes accueillant(e), curieux (se) autonome, organisé(e). Vous avez le goût du travail en équipe et des projets collaboratifs. Vous êtes mobile et en capacité de vous adapter aux contraintes liées au poste de travail.

Missions

MANAGEMENT DU SERVICE

Piloter et superviser l'activité du service : définir les plans d'action et budgets annuels rattachés aux services
Manager les équipes sur le périmètre : gérer les plannings – participer aux recrutements et l'intégration des collaborateurs du service – planifier les besoins en personnel d'accueil
Communiquer, animer, former et motiver l'équipe
S'assurer de la bonne maîtrise des outils d'accueil et d'information
Être garant de l'application des critères de la démarche qualité au sein du service
S'assurer de la connaissance des informations touristiques et argumentaires de ventes
Coordonner l'activité en cohérence avec les autres pôles : participer et animer les réunions – communiquer régulièrement auprès de la Direction et des autres pôles

MISSIONS OPERATIONNELLES

Mettre en œuvre le plan d'action et suivre les actions du pôle
Organiser le schéma d'accueil et d'information du territoire avec la Direction et en assurer le suivi,
Coordonner et suivre l'organisation des points d'accueil
Organiser les horaires ouvertures BIT
Coordonner l'aménagement intérieur et extérieur des BIT
Piloter les outils d'information touristique : base de données Apidae – GRC Avizi
Evaluer et préconiser la mise en œuvre de nouveaux outils d'accueil et procédures
Définir les programmes d'animation d'accueil dans et hors les murs
Veiller au respect des procédures et suivi des applications favorisant la qualité d'accueil et de service pour tous les publics
Être l'interlocuteur privilégié auprès des services communaux pour les actions et l'organisation des BIT

REPORTING

Produire les rapports et bilans d'activité d'accueil et de ventes au comptoir
Produire les états statistiques et bilans qualitatifs en lien avec le pôle Observatoire
Piloter le reporting de satisfaction client accueil front et back

MISSIONS TRANSVERSALES

Participer à l'élaboration des supports d'information pour les BIT
Contrôler la bonne exécution des éditions à la demande
Fonction support : assurer l'accueil et le conseil en front office ou à distance, gérer l'information, saisie SIT, encaissements des ventes boutique et billetterie, récolte des données et enregistrement
Participer à l'organisation d'événements et être présente lors des opérations de promotion ou d'animation locale organisées par ou avec l'OTI
Participer au groupe de travail Qualité et assister la Responsable Qualité dans le déploiement de la stratégie de l'OT pour l'obtention du label Qualité Tourisme et classement en catégorie I pour l'OTI

Profil

Diplômé(e) supérieur en tourisme (bac+ 3 minimum) avec une expérience de plus de 6 mois en office de tourisme.

Expérience en management confirmée

Pratique courante de 2 langues étrangères dont l'anglais (Allemand est un +)

Très bonne maîtrise des outils informatiques et outils S.I.T : Connaissance des plateformes APIDAE – Ingénie et logiciel AVIZI

Capacité d'écoute

Disponibilité

Connaissance du territoire Ventoux Provence souhaitée

Conditions

Lieu de travail de rattachement : siège social – Carpentras ou autre BIT de proximité à définir

Contrat à durée indéterminée CDI.

Durée : 35 heures hebdomadaires. Horaires flexibles

Permis B obligatoire. Mobilité sur l'ensemble des Bureaux

Rémunération : convention collective de référence – statut Agent de maîtrise + mutuelle + prévoyance

Poste à pourvoir : dès que possible

Candidature à adresser à : administration@ventouxprovence.fr