

## L'Office de Tourisme d'Isigny-Omaha recherche **1 CONSEILLER EN SÉJOUR SAISONNIER**

### **CADRE GÉNÉRAL**

L'Office de Tourisme est un service de la Communauté de Communes Isigny-Omaha Intercom (régie dotée de la seule autonomie financière).

L'Office de Tourisme d'Isigny-Omaha a pour missions d'assurer :

- l'accueil et l'information des touristes
- la promotion touristique du territoire intercommunal, en coordination avec le comité départemental et le comité régional du tourisme
- la coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique local

Il est également chargé de :

- l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique touristique du territoire
- l'organisation ou l'appui aux manifestations touristiques à caractère intercommunal
- l'organisation d'animations à caractère pédagogique et/ou touristique
- la mise en œuvre et la commercialisation de prestations de services

L'Office de Tourisme est tenu d'assurer la continuité du service et de respecter le principe d'égalité des usagers.

L'Office de Tourisme comporte plusieurs bureaux d'information touristique, situés à :

- Isigny-sur-Mer → Spécificité : tourisme gastronomique
- Grandcamp-Maisy → Spécificité : tourisme balnéaire
- Omaha Beach → Spécificité : tourisme de mémoire et tourisme balnéaire
- Formigny-la-Bataille → *Bureau administratif, permanence*
- Montfiquet (Maison de la Forêt) → Spécificité : tourisme vert, forêt

Chaque agent est signataire de la Charte de l'Accueil et s'engage à en respecter et appliquer le contenu.

### **CADRE D'EMPLOI**

Cadre hiérarchique : L'agent agit sous l'autorité de la Présidente, Anne BOISSEL, de la Vice-Présidente en charge du tourisme, Christelle ANDRÉ, de la directrice en charge du tourisme, Aurélie JOUENNE, de la Directrice de l'Office de Tourisme d'Isigny-Omaha, Clémence FOSSÉ et de sa référente locale.

Grade : Catégorie C, adjoint administratif

Temps de travail : Poste à temps complet (35/35<sup>e</sup>)

Lieu de travail : Bureau d'Information Touristique (BIT) de Grandcamp-Maisy ; possibilité d'intervention sur les manifestations locales, animations et autres BIT de l'Office de Tourisme

Contraintes du poste : Travail les week-ends et jours fériés

Rémunération : Sur grille indiciaire échelon 1, soit 10,07€ brut de l'heure (11,07€ brut avec congés payés)

Congés payés : Payés mensuellement (10% du salaire brut)

**MISSION : Conseiller en Séjour (CES) / Voir fiche de poste en annexe**

**POSTE A POURVOIR :** du 24 juin au 31 août 2019 (10 semaines)

**HORAIRES** (à titre indicatif, sous réserve de modification) : Amplitude maximale : 9h30- 13h / 14h-18h30

**RECRUTEMENT :**

**Formation/expérience :** BAC + 2 et/ou expérience significative dans le domaine du tourisme et de l'animation ; bon niveau d'anglais, seconde langue appréciée

**Candidature :** Adresser lettre de motivation et curriculum vitae avant le 31 mars 2019, en précisant le poste sur lequel porte la candidature, à :

Isigny-Omaha Intercom  
A l'attention de Madame la Présidente  
1336 route de Balleroy  
14330 LE MOLAY LITTRY

**Calendrier prévisionnel du recrutement :**

- Examen des candidatures semaines 14/15
- Entretiens le 18 avril
- Prise de fonction le 24 juin 2019

Fiche de poste :  
**CONSEILLER EN SÉJOUR SAISONNIER**

**MISSION : Accueil et conseil auprès des visiteurs de l'Office de Tourisme** (cf. fiche opératoire de chaque bureau d'accueil)

**Définition**

Identifier la demande et y répondre, prescrire la destination en offrant un accueil et un service de qualité dans un but de satisfaction de l'utilisateur et de consommation touristique sur le territoire

**Tâches principales :**

- **Accueil et conseil touristique en face à face :**  
Accueil et information des visiteurs en BIT ou hors les murs, identification de la demande et réponse, promotion de la destination, gestion des services et prestations de l'OT (réservation d'animations, location de vélos, etc.), vente active de produits simples (billetteries : valoriser les produits, effectuer la vente), réservations touristiques internes ou externes après analyse de la demande de l'utilisateur, encaissements, alimentation des statistiques de fréquentation, gestion des réclamations (enregistrement des plaintes et transmission à la personne en charge de leur traitement)
- **Agencement du BIT :**  
Suivi des stocks de documentation et de fournitures, réassort des documents en libre-service, mise à jour de l'affichage
- **Accueil et conseil touristique au téléphone (standard), par courrier et courriel**
- **Autres prestations :**  
Diffusion de documentation, accueil hors les murs, etc.

**Tâche spécifique**

- **Animations :** concours de châteaux de sable pour enfants et familles ; pot d'accueil des vacanciers...

**Relations fonctionnelles / Synergies :** Travail en lien avec l'équipe de l'Office de Tourisme, les touristes et visiteurs, les prestataires touristiques.

**Savoir-être :** Sens du service public, représentation de la collectivité, discrétion et secret professionnel ; bonne présentation, être souriant(e) ; sens de la communication, goût du contact, gestion des situations relationnelles difficiles ; sens de l'écoute ; réactivité ; résistance nerveuse ; courtoisie et amabilité ; disponibilité & serviabilité ; esprit d'initiative ; autonomie ; sens du travail en équipe (écoute, entraide).

**Compétences mobilisées :** Techniques de réception et d'accueil (recevoir, identifier la demande, orienter les visiteurs en fonction de leur profil et de leurs besoins), bonne gestion des appels téléphoniques, pratique fluide de l'anglais, sens de l'organisation (respect des procédures, rigueur, concentration), utilisation des logiciels informatiques administratifs (word, excel, Outlook...) et maîtrise des outils d'information et de communication au service des usagers (internet, etc.).

**Connaissances mobilisées :** Connaissance de l'offre touristique locale (prestataires, sites, etc.)

**Outils mobilisés :** Documentation touristique, outils de bureautique et télécommunication (téléphone, ordinateur, imprimante, scanner), logiciel de billetterie (Aloa)