

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

Destination associant mer, marais et forêt, Isigny-Omaha est un territoire jouissant d'une forte notoriété touristique, reposant sur ses sites liés au Débarquement de 1944, son patrimoine naturel et culturel et ses produits de terroir. Situé entre Bessin et Cotentin, c'est également un lieu de séjour idéal pour découvrir la Normandie.

### 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 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 ;
- 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 du Président M. Patrick THOMINES, du Vice-Président en charge du tourisme M. Noël ANQUETIL, de la directrice en charge du tourisme Mme Aurélie JOUENNE, de la Directrice de l'Office de Tourisme d'Isigny-Omaha Mme 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) d'Isigny-sur-Mer et possibilité d'intervention ponctuelle dans les autres BIT de l'Office de Tourisme et sur les manifestations intercommunales.

Contraintes du poste : travail les week-ends et jours fériés.

Rémunération : sur grille indiciaire selon expérience des candidats, à partir de l'échelon 1, soit 11,88€ brut de l'heure.

## MISSION

**Conseiller en Séjour (CES)** : voir fiche de poste en annexe.

### POSTE A POURVOIR

	<b>Poste CES</b>
<b>Dates du contrat</b>	Du 8 juillet au 31 juillet 2024
<b>Temps de travail</b>	35/35 <sup>e</sup>
<b>Lieu de rattachement principal</b> ( <i>possibilité d'intervention sur les autres BIT de l'OT</i> )	BIT d'Isigny sur Mer
<b>Horaires types</b> ( <i>à titre indicatif, sous réserve de modification</i> )	<i>Amplitude maximale :</i> 9h30- 13h 14h-18h30

### RECRUTEMENT

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

**Candidature** : adresser lettre de motivation et curriculum vitae par voie postale à :

Isigny-Omaha Intercom  
A l'attention de Monsieur le Président  
1336 route de Balleroy  
14330 LE MOLAY LITTRY

Ou par mail à :

[virginie.baudet@isigny-omaha-intercom.fr](mailto:virginie.baudet@isigny-omaha-intercom.fr)

Fiche de poste :  
**CONSEILLER EN SÉJOUR SAISONNIER  
BIT D'ISIGNY-SUR-MER**

**MISSION : accueil et conseil auprès des visiteurs de l'Office de Tourisme, diffusion de l'information.**

**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 ; commercialiser les services et vendre les produits de la boutique ; participer à la diffusion internet et externe de l'information.

**Tâches principales :**

- **Accueil et conseil touristique au guichet :** accueil et information des visiteurs, identification de la demande et réponse personnalisée, promotion de la destination, alimentation des statistiques de fréquentation (module GRC Tourinsoft), gestion des réclamations (enregistrement des plaintes et transmission à la personne en charge de leur traitement).
- **Accueil et conseil touristique à distance :** gestion du standard téléphonique (prise des appels, réponse à la demande ou orientation vers le service concerné, prise de messages et transmission à qui de droit, prise de réservation et paiement CB à distance) ; consultation de la messagerie « accueil » et traitement des courriels ; envoi de documentation par courrier postal.
- **Commercialisation des services et vente des produits de la boutique :** promotion et vente des services et prestations de l'OT (réservation d'animations, etc.), vente active de produits simples (billetteries : valoriser les produits, effectuer la vente), prise de réservation après analyse de la demande de l'utilisateur ; vente active des produits de la boutique ; encaissements, enregistrement des ventes sur le logiciel de caisse Aloa, suivi des stocks, réapprovisionnement des présentoirs.
- **Agencement du BIT :** suivi des stocks de documentation et de fournitures, réassort des documents en libre-service, mise à jour de l'affichage ; mise en place des décors thématiques liés aux manifestations ; nettoyage quotidien du toutoubar.
- **Autres prestations :** diffusion de documentation et affiches dans les commerces du territoire, assistance pour les manifestations, etc.

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

**Savoir-être :** bonne présentation, souriant(e), sens de la communication et 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, sens du service public, représentation de la collectivité, respect du secret professionnel.

**Compétences mobilisées :** pratique fluide de l'anglais (+ autre langue appréciée), techniques de réception et d'accueil (recevoir, identifier la demande, orienter les visiteurs en fonction de leur profil et de leurs besoins), techniques de ventes et encaissements, bonne gestion des appels téléphoniques, sens de l'organisation (respect des procédures, rigueur, concentration), utilisation des logiciels informatiques bureautiques (Word, Excel, Outlook...) et professionnels (Tourinsoft, Aloa), maîtrise des outils d'information et de communication au service des usagers (internet, etc.).

**Connaissances mobilisées :** connaissance de l'offre touristique locale et régionale, connaissance des services et produits commercialisés.

**Outils mobilisés :** documentation touristique, outils de bureautique et télécommunication (téléphone, ordinateur, imprimante, scanner, logiciel de caisse et billetterie, TPE).