

Qualification : Agent de maîtrise

Echelon : 2.1

Rémunération : 1989,90€ brut

CDI

35h du mardi au samedi

13^{ème} mois (dès 6 mois d'ancienneté)

Mutuelle (participation employeur)

Candidatures à envoyer à Anne GIBELIN avant le 20 décembre 2023

anne.gibelin@dignelesbains-tourisme.com

06 86 99 77 22 (si questions complémentaires sur le poste)

CV + candidature motivée

OFFICE DE TOURISME PADLB
FICHE DE POSTE
RÉFÉRENT QUALITÉ TOURISME™ - AGENT ADMINISTRATIF

Finalités du poste :

- ✓ Met en œuvre la politique qualité de l'entreprise en y associant des indicateurs et des processus de contrôle. Suivi de la marque Qualité Tourisme™
- ✓ Assure la saisie des factures, le suivi des relances en lien avec les partenaires (adhésion / encarts publicitaires),

Missions et activités principales (par délégation du Directeur) :

Au titre de la Qualité :

- ✓ Pilote le dispositif général de la démarche qualité au sein de l'Office de Tourisme
- ✓ S'assure de la conformité du système qualité aux exigences des référentiels,
- ✓ Sensibilise les acteurs touristiques à la marque Qualité Tourisme,
- ✓ Communique sur les critères et les engagements de la démarche qualité,

Assure le suivi des démarches et leurs évolutions, accompagne les équipes dans l'élaboration des outils, méthodes et procédures nécessaires dans le cadre de la marque Qualité Tourisme™,

- ✓ Prépare et organise les audits officiels externes de la marque Qualité Tourisme™ ou des labels,
- ✓ Met en œuvre les actions préventives et correctives,
- ✓ Organise la mise en place et le suivi des outils d'écoute clients (réclamations et enquêtes de satisfaction)

Au titre de la facturation :

- ✓ Assure la saisie des factures en lien avec le service comptabilité et le service partenariat,
- ✓ Assure le suivi des relances en lien avec les partenaires (adhésion / encarts publicitaires), mise à jour des tableaux de facturation.

Mission annexe

Au titre de l'animation de l'accueil :

- ✓ Assure l'accueil et l'information des visiteurs et publics et assure la promotion touristique du territoire à l'accueil de l'Office de Tourisme

En front office et back office :

- ✓ Se tient à la disposition des visiteurs pour répondre à leurs attentes (accueil comptoir, mail, courrier, téléphone, réservations, encaissement)
- ✓ Valorise le potentiel touristique du territoire de compétence,
- ✓ Effectue la mise à jour des données dans le système d'information touristique **APIDAE** et effectue les saisies de l'offre (activités, animations, hébergeurs...),
- ✓ Effectue l'enregistrement des demandes clients dans le système d'information touristique **AVIZI**,
- ✓ Assure le suivi des commandes de documentation et le classement,
- ✓ Vend les produits de la boutique, les visites guidées,
- ✓ Propose et effectue les réservations d'hébergement pour les visiteurs,
- ✓ Assure la tenue de l'espace,
- ✓ Assure la tenue de la caisse,
- ✓ Applique les procédures de la démarche Qualité,
- ✓ Tient à jour le volet statistique de l'accueil, mise à jour des fichiers,

- ✓ Assure la billetterie des manifestations locales, spectacles...
 - ✓ Assure la location du matériel de Via Ferrata.
-

Compétences requises pour le poste

- ✓ **A minima BTS Tourisme / Sensibilisation aux démarches Qualité / expérience administrative**
 - ✓ Connaissances des outils informatiques de bureautique
 - ✓ Animation d'une équipe,
 - ✓ Sens des responsabilités
 - ✓ Rigueur et capacité d'organisation,
 - ✓ Sens de l'écoute,
 - ✓ Esprit d'analyse,
 - ✓ Connaissance de l'offre touristique du territoire de compétence
 - ✓ Pratique de langues étrangères
 - ✓ Polyvalence, capacité d'adaptation
 - ✓ Sens du contact, de la communication (utilisation des outils de communication interne développés par l'OT mis à la disposition des agents : Google Drive)
 - ✓ Connaissances des bases de données touristiques (APIDAE AVIZI)
 - ✓ Devoir de réserve, travail dans l'intérêt de la structure
 - ✓ Titulaire du permis B
-

Conditions et moyens d'exercice :

- ✓ Poste informatique,
- ✓ Liaison internet,
- ✓ L'activité peut nécessiter des déplacements professionnels, éductours,
- ✓ Véhicule de service pour les déplacements professionnels,
- ✓ Formations pour développer les compétences.