

FICHE DE POSTE
CONSEILLER(E) EN SÉJOUR (H/F)

Poste de référence : Conseiller(ère) en séjour

Échelon(s) de base : 2.2

Indice(s) de base : 1730

Présentation générale du poste :

Sous l'autorité du Directeur Général de l'Office de Tourisme Métropolitain Nice Côte d'Azur (OTM NCA) et du Directeur de service, et sous la responsabilité du responsable de bureau ou de service, le titulaire du poste est en charge d'accueillir et renseigner les visiteurs, dans le(s) différent(s) site(s) d'information de sa ville de rattachement, que ce soit de manière physique, digitale, par téléphone ou par courrier, et de les conseiller sur les attraits touristiques de la commune et de la métropole contribuant ainsi à les promouvoir comme destination.

Liste (non exhaustive) des tâches :

Le titulaire du poste sous le contrôle et les directives de son responsable de bureau :

- accueille, renseigne et conseille les visiteurs sur les attraits du territoire de la métropole et de la proche région,
- répond aux attentes personnalisées du visiteur par une information adaptée à la demande, suscite ou renforce son désir de découverte en valorisant l'offre touristique de la destination,
- effectue, en réception des appels téléphoniques du public, le même type de tâche d'accueil et d'information, traite le courrier et le courriel,
- remet la documentation éditée par l'OTM NCA ou les autres organismes officiels pour apporter des compléments d'information aux visiteurs, en veillant au bon écoulement de ces éditions, compte tenu de leur coût,
- tient les statistiques en renseignant la grille journalière de décompte des visiteurs et des appels reçus,
- effectue des réservations et vend tous produits et prestations commercialisés par l'OTM NCA,
- participe aux tâches logistiques (classement et mise à jour de la documentation, ...),
- peut être amené à aider au montage et à la mise en œuvre des dossiers liés à l'offre et aux labels touristiques propres à son territoire, et, le cas échéant, à en être le référent au sein de l'OTM NCA,
- respecte, dans son secteur d'activité, toutes les procédures relatives à la marque « Qualité Tourisme », notamment celles liées au savoir être, au savoir-faire, et à la satisfaction clients (questionnaires, remarques, suggestions, réclamations...),
- collabore à la mise à jour des bases de données de l'OTM NCA,
- peut être amené à effectuer des déplacements professionnels sur des salons ou autres opérations ainsi que des déplacements pour des missions ou des accueils « hors les murs ».

Ces missions n'excluent pas la participation et le suivi de dossiers ponctuels selon les demandes de sa direction.

Représentation et degré d'autonomie :

Le titulaire procède à l'accueil physique, digitale et téléphonique de touristes de toutes nationalités.

Il peut être amené à :

- se déplacer partout sur le territoire de la Métropole Nice Côte d'Azur où les nécessités de son travail l'exigeront.
- assurer l'ouverture et la fermeture du bureau, y compris seul.
- gérer une (des) caisse(s) sous la responsabilité du (des) régisseur(s).

Il peut être amené à participer à des réunions avec des professionnels du tourisme et à représenter l'OTM NCA à l'extérieur, comme pour des tenues de stands sur des opérations de promotion en France ou à l'étranger, sur la base du volontariat.

Formation / connaissances requises :

A titre indicatif, niveau d'étude minimal III tourisme ou expérience professionnelle équivalente.

Permis B.

2 langues étrangères courantes dont l'anglais.

Bonne connaissance de la destination.

Capacité à l'écoute, à l'analyse de la demande et à développer un argumentaire valorisant les produits de la destination.

Rigueur, discernement, appropriation, réactivité, dynamisme, motivation, esprit d'équipe et polyvalence.

Nécessité d'une bonne présentation et d'un bon sens du contact.

Matériel mis à disposition :

Poste informatique et logiciels de traitement de texte, de calcul, de présentation, de gestion, Internet et tous logiciels liés à son activité.