

FICHE DE POSTE : DIRECTION DU SERVICE ACCUEIL

Intitulé du poste : Direction du Service Accueil
Rattachement hiérarchique (service) : Direction générale
Rattachement fonctionnel : Tous les services
Lieu d'affectation :
Date de mise à jour :

La finalité (sa raison d'être) :

Manager le service accueil afin de garantir en permanence la qualité de l'accueil et de l'information des visiteurs sur l'ensemble des sites afin de permettre les meilleures conditions de séjour pour le public, le maillage du territoire et les retombées économiques chez les professionnels.

Les missions principales :

- Assurer la gestion globale d'une équipe importante (de 25 à 50 agents selon les saisons) : recrutement, formation initiale et continue, entretien professionnel, gestion de planning, suivi de la bonne exécution des missions confiées...
- Superviser et coordonner l'action des responsables des différents sites d'accueil
- S'assurer de la bonne mise en œuvre et être garant de plusieurs espaces d'accueil fixes et en mobilité (nombreux déplacements) et des outils de communication (affichage, agencement, fluidité, propreté, accès à la documentation...) en liaison avec le service maintenance
- Superviser la gestion de l'information : collecte, traitement et diffusion de l'information, transmission au service promo pour intégration dans la base de données, gestion de la documentation et des stocks
- Suivre et animer la démarche Qualité tourisme pour les services accueil et boutique
- Suivre et contrôler les missions définies au planning à court, moyen et long terme
- être partie prenante dans les choix, l'utilisation, le suivi, les améliorations des outils métiers utilisés : logiciel de caisse, logiciel de billetterie, logiciel GRC, outils de comptage, ...
- Superviser les différentes boutiques

Les activités et tâches :

☛ Quotidiennes :

- Avec les responsables de sites superviser la collecte de l'information, le traitement de l'information et la mise à disposition des éléments auprès de l'équipe de l'office mais également auprès des partenaires en liaison avec les différents services concernés
- Assurer la gestion des tâches administratives en liaison avec les différents services
- Soutenir les responsables des sites d'accueil pour dynamiser les collaborateurs de l'équipe
- Assurer la supervision de la sécurité des lieux d'accueil, et notamment le respect des procédures concernant les ventes (gestion sécurisée des caisses)
- Superviser l'aménagement des espaces accueil permanents
- Superviser leur bon entretien avec les responsables de sites
- Organiser les accueils en mobilité
- Superviser la qualité de l'accueil pour tous types de public

☛ Périodiques :

- Recruter et intégrer des collaborateurs permanents ou saisonniers et des stagiaires
- Rappeler en permanence à l'ensemble des conseillers en séjour les techniques d'accueil, et suivre le bon fonctionnement des différents sites pour assurer une qualité de service optimale à tout moment
- Organiser les plannings avec les référents de sites
- Participer à des réunions internes et externes
- Gérer et suivre les procédures et les indicateurs qualité (objectifs, enquêtes satisfaction, réclamations, identification clientèle...) avec les responsables de sites et le service Qualité interne dans la cadre de la Marque Qualité Tourisme, participer à leur évolution et mise à jour. - Suivre la collecte des données statistiques
- Participer avec le service communication à l'élaboration des documents de promotion et à la mise à jour sur le site et gérer avec les référents des sites et le service Promotion les approvisionnements et la diffusion auprès du public et des professionnels.
- organiser un programme de visites de terrain pour mieux connaître le territoire et un programme de formation pour les membres de l'équipe permanente ou saisonnière
- Participer à des manifestations régionales, nationales ou internationales en liaison avec le service promotion

☛ Annuelles :

- Préparer et conduire les entretiens annuels et professionnels
- Etablir le rapport d'activité du service

Les compétences requises :

☛ **Savoir (connaissances) :**

- Bac + 3 et/ou expérience similaire
- Maîtriser la langue française orale et écrite
- Maîtriser l'anglais et une seconde langue étrangère
- Connaître les techniques d'accueil et de vente
- Maîtriser l'outil bureautique et multimédia
- Connaître les principes du management d'équipe
- Connaître les principes de gestion des conflits en interne et externe (le public)
- Maîtriser les techniques de premier secours
- connaître les principes de la gestion des caisses en régie
- connaître les principes de gestion RH (élaboration des plannings, congés, contrats de travail)

☛ **Savoir-faire (verbes d'action) :**

- Gérer / animer / dynamiser une équipe
- Faire des propositions d'amélioration et d'innovation
- Prendre des initiatives
- Gérer plusieurs tâches en fonction des urgences
- Organiser, programmer
- Gérer des conflits

☛ **Savoir-être :**

- Être accueillant, disponible, ponctuel
- Bonne présentation
- Organisé, rigoureux,
- Etre impartial, bienveillant, optimiste et de bonne humeur !

Exigences spécifiques (horaires, saisonnalité, etc...) :

- Amplitude et planning horaire variables
- Déplacements locaux nombreux sur les divers sites
- Présence à différentes manifestations liées à l'accueil des visiteurs
- Port de tenue professionnelle – port de badge identitaire

Habilitations spécifiques et délégations de pouvoir :

- responsable sécurité des accueils

Outils (informatiques ou autres) utilisés dans le poste :

- Pack office
- Logiciels entreprise
- Internet

Candidature à adresser par courriel à administration@sete-thau.com

Date limite de réception des candidatures : 15 octobre 2021

Poste à pourvoir : au plus tôt

Si vous êtes intéressé(e), vos CV et lettre de motivation devront être transmis à l'adresse mentionnée