

Intitulé du poste

RESPONSABLE SERVICE ACCUEIL DES PUBLICS

Description de la mission

Dans le cadre du développement de ses activités, au sein de la SAPL Destination Nancy (Office du Tourisme, Gestionnaire du Centre Prouvé et du Parc des Expositions de Nancy, Convention Bureau, Organisateur d'événements), **l'Office de Tourisme de la Métropole du Grand Nancy**, recherche **un(e) responsable du service Accueil des publics**. Ce service regroupe le service Accueil et la Boutique situés au rez-de-chaussée de l'Office de Tourisme, place Stanislas, inscrite au patrimoine mondial de l'UNESCO. Il accueille près de 300 000 visiteurs par an et a pour mission de répondre aux demandes de documentation et d'informations sur le territoire mais également de proposer des prestations et des articles à la vente, tout au long de l'année.

Vous serez rattaché(e) à la Direction du pôle Office de Tourisme.

Tâches principales :

- Assurer la responsabilité du service comprenant l'Accueil et la Boutique
- Etre responsable de la base de données SITLOR et d'AVIZI
- Assurer une mission globale de conseiller en séjour
- Participer aux réunions de direction du pôle
- Développer son action en plaçant le client au cœur du dispositif

Vos missions seront notamment les suivantes:

- Gérer le personnel et organiser le service
- Définir les objectifs du service et en être garant auprès de la direction
- Suivre les missions des différentes personnes ressources
- Mettre en place des outils et systèmes d'exploitation nécessaires au bon fonctionnement du service
- Accueillir, conseiller, vendre des prestations aux visiteurs
- Etre force de proposition et vendre les produits de la boutique
- Saisir et mettre à jour les informations dans la base de données SITLOR, s'assurer du suivi de ces informations auprès du service numérique de Destination Nancy
- Gérer les statistiques du service
- Participer aux réunions de direction du pôle Tourisme

Profil

Issu(e) d'une formation tourisme avec une expérience professionnelle d'au moins deux ans dans le secteur

Compétences requises

Vous avez une bonne présentation et une bonne culture générale.

Vous avez de réelles capacités d'encadrement d'une équipe et faites preuve d'un bon état d'esprit

Vous avez une bonne capacité d'écoute et d'adaptation

Vous êtes organisé (e) et rigoureux (se), avec le sens de l'accueil et un bon relationnel.

Vous avez de bonnes aptitudes à la vente.

Une connaissance de SAGE, SITLOR et AVIZI serait un plus.

La maîtrise de l'anglais voire l'allemand est un plus
Maîtrise du pack Office Word Excel.

Conditions

Disponibilité rapide souhaitée

Travail possible les dimanches et jours fériés

Poste à pourvoir dans les meilleurs délais en CDI à temps plein

Poste basé à Nancy (54000)

Rémunération définie : statut cadre, rémunération selon profil dans le cadre de la Convention collective SYNTEC. Complémentaire santé, tickets restaurants, participation abonnement transport, PEE

Merci d'adresser vos candidatures à **hdt@gn-ce.com**