

ASSOCIATION SARREGUEMINES TOURISME
Office de Tourisme Sarreguemines Confluences (classement catégorie I, ouvert 7j/7j)
recherche en CDD

UN(E) ANIMATEUR DE L'INFORMATION ET DE LA RELATION CLIENT – GUIDE

MISSIONS

Mission Conseiller en séjour (1/2 du temps)

Accueillir, orienter et conseiller les visiteurs sur les richesses touristiques du territoire en français, allemand et anglais

Assurer l'accueil téléphonique et gérer les demandes clients à distance (courrier, mail, réseaux sociaux)

Proposer et vendre des prestations de service (billetterie, séjours, hébergements,...) et des produits boutique

Assurer la bonne gestion de la caisse enregistreuse

Gérer l'espace accueil en s'assurant de la tenue de l'espace (ordre, propreté, réapprovisionnement..)

Mettre à jour les informations touristiques sur le système d'information touristique régional SITLOR, ainsi que sur d'autres canaux de diffusion (sites Internet, réseaux sociaux,...)

Renseigner et mettre à jours nos CMS (Système de gestion de contenu)

Développer et gérer la relation clients à l'aide d'un logiciel de CRM

Gérer les stocks documentaires et leur diffusion (clients, salons, socio-professionnels, points d'information)

Rédiger et envoyer les communiqués de presse (nouveauités, visites guidées, manifestations,...)

Collecter des données statistiques (enquêtes groupes, accueil visiteurs, demandes,...) et en assurer le suivi

Participer aux actions de promotion et de communication (salons, événementiels, stands d'information,...)

Veiller au respect de la démarche qualité dans le processus d'accueil de l'Office de Tourisme

Mission Animation du patrimoine (1/2 du temps)

Animation et conduites de visites guidées du patrimoine naturel et bâti en langue française et allemande ; en anglais serait un plus

Création, élaboration et animation de nouvelles visites guidées

Travail en partenariat avec des guides bénévoles pour l'élaboration d'un calendrier annuel de sorties découvertes

CAPACITES REQUISES

Bac+2, BTS Tourisme ou licence en langue étrangère, guide conférencier ou communication

Très bon allemand (parlé, écrit) exigé, permettant de conduire des visites guidées en allemand, anglais courant

Maîtrise des outils informatiques

La maîtrise des réseaux sociaux et la connaissance du système d'information touristique SITLOR serait un plus

Avoir un réel goût pour les contacts

Aimable, souriant et diplomate en toutes circonstances

Bonne connaissance de la région et des attraits touristiques ou capacité à les acquérir rapidement

Poste nécessitant une grande polyvalence et une adaptabilité instantanée à toutes situations

Dynamique, réactif, esprit d'équipe

Organisé et ordonné

Application des règles qualité (Qualité Tourisme)

REMUNERATION

1481,96 € bruts mensuels (échelon 1.1 de la convention collective des organismes de tourisme (CCN n°3175)

Rémunération des dimanches et jours fériés travaillés selon CCN

Chèques déjeuner

CONDITIONS

Eligible CIU – Parcours emploi compétences

Permis B

CDD de 12 mois à pourvoir à partir du 01/07/2018

35 heures hebdomadaires, travail les week-ends et jours fériés

CV et lettre de motivation à l'attention de Mme la Directrice de Sarreguemines Tourisme, à envoyer par mail à direction@sarreguemines-tourisme.com avant le 20/06/2018