



**Emploi** Agent d'accueil et de gestion administrative

**Poste** : Agent d'accueil et de gestion administrative Office de Tourisme H/F

Ou Agent de développement touristique territorial H/F

**Cadre statutaire** : catégorie C – Filière administrative – Cadre d'emploi des Adjoints administratifs

CDD (10 mois) à compter du 16/09/2019 au 30/06/2020  
28h/semaine

Expérience dans le domaine de l'accueil en Office de Tourisme exigée.

**Missions** :

- 1 Accueillir, orienter et conseiller les usagers du service dans le respect des consignes qualitatives données
- 2 Assurer des tâches de gestion administrative de l'OT sous le contrôle du Responsable.
- 3 Participer à la promotion de la destination
- 4 Suivi de la démarche Marque Qualité

**Activités principales** :

- 1 Accueillir, orienter et conseiller les usagers du service dans le respect des consignes qualitatives données**

***Accueillir, orienter et conseiller les usagers du service et les partenaires :***

- Renseigner les usagers par téléphone ou sur place sur les animations et activités présentes sur le territoire et alentours
- Orienter et conseiller les touristes pendant leurs séjours
- Réorienter les demandes des usagers vers les services appropriés
- Réceptionner, traiter et enregistrer le courrier (postal et électronique) reçu
- Répondre aux mailings
- Assurer la relation avec les hébergeurs, les professionnels du tourisme, les commerçants.

***Prendre en charge les demandes de la population :***

- Traiter les demandes de documentation (courrier, messagerie, téléphone)
- Transmettre les réclamations émises par les usagers de l'Office de Tourisme aux services concernés
- Analyser les demandes de location et mettre en relation les demandeurs de logements saisonniers et les propriétaires
- Traiter les demandes d'information sur internet.

***Prendre en charge la vente de billets et de produits :***

- Informer les usagers des prestations ou produits à la vente
- Assurer la tenue de caisse (vente, encaissement et tenue de caisse).
- Assurer le suivi des stocks de la boutique.



***Prendre en charge les inscriptions aux visites et animations :***

- Informer les usagers des animations proposées par l'OT
- Assurer les inscriptions.
- Etre présent ponctuellement sur certaines animations organisées par l'OT

***Assurer la constitution, l'actualisation et la diffusion d'informations et de fonds de documentation :***

- Gérer les stocks de dépliants et réapprovisionner les stocks si nécessaire.
- Approvisionner régulièrement en documentation et réassort des partenaires institutionnels de l'OT (mairies, sites culturels, de loisirs...)
- Aménager et mettre en valeur la salle d'accueil en remplissant régulièrement les présentoirs et actualisant les documentations.

**2 Assurer des tâches de gestion administrative de l'OT sous le contrôle du Responsable.**

***Rédiger les comptes rendus de diverses réunions à la demande du Responsable (Conseil d'Exploitation, réunions professionnelles....)***

- Participer en cas de besoin à l'organisation matérielle des réunions
- Elaborer et rédiger les comptes rendus.

***Réaliser le suivi statistique des dossiers de l'OT :***

- Renseigner les tableaux de bord et indicateurs de l'activité du service (observatoire quantitatif et qualitatif)

***Mettre à jour les informations touristiques dans la base de données web :***

- Collecte des informations auprès des prestataires touristiques du territoire
- Mise en forme et saisie des données dans la base
- Vérification après mise en ligne

**3 Participer à la promotion de la destination.**

- Mettre en avant les atouts de l'environnement local.
- Participer à l'animation, la promotion et la valorisation du territoire
- Participer au groupe de travail dans le cadre de l'appel à projets Régional.
- Utiliser et développer les outils de communication dématérialisés : création de contenus (photos, vidéos, descriptifs rédigés), publication et animation des comptes de l'OT (twitter, facebook, pinterest instagram, youtube), mises à jour (tablettes, écran d'information)

**4 Suivi de la démarche Marque Qualité tourisme.**

- Vérifier le respect des critères.
- Mettre en œuvre toute action définie par la démarche

**Compétences - Aptitudes :**

- Connaître le territoire et ses offres touristiques, culturelles.
- Maîtrise des principaux logiciels de bureautique (pack office, internet, messagerie, base de données SIRTAQUI), des réseaux sociaux et des bases de données.



- Connaître les règles de syntaxe, d'orthographe et de grammaire.
- Maîtrise du logiciel Tourinsoft
- Maîtrise des langues étrangères (anglais, espagnol)
- Savoir s'exprimer correctement oralement et par écrit
- Bonne culture générale
- Connaître la marque Qualité Tourisme et le label Tourisme et Handicap
- Esprit d'animation, d'innovation et de créativité
- Qualités relationnelles
- Sens de l'écoute et de l'appui.
- Patient
- Efficace, réactif.
- Savoir travailler en équipe.
- Présentation irréprochable
- Politesse innée
- Souriant
- Ponctuel
- Autonome
- Disponible
- Dynamique
- Rigoureux
- Curieux

## **Conditions et contraintes d'exercice :**

Poste à pourvoir en CDD du 16/09/2019 au 30/06/2020 sur la base de 28 h du mercredi au samedi. Possibilité d'heures complémentaires.

Permis B

Poste basé : 14 place des Tilleuls 40270 GRENADE SUR L'ADOUR

## **Formation :**

Bac + 2 minimum (tourisme/e-tourisme/animation)

## **Destinataire des candidatures :**

Adresser lettre de motivation et CV avant le 09/09/2019 à :

Monsieur le Président  
Communauté de communes du Pays Grenadois  
14, Place des Tilleuls  
40270 GRENADE-SUR-L'ADOUR

ou par courriel : [tcp@cc-paysgrenadois.fr](mailto:tcp@cc-paysgrenadois.fr)  
ou [n.tachon@cc-paysgrenadois.fr](mailto:n.tachon@cc-paysgrenadois.fr)