



FICHE DE POSTE

CODE FICHE	L'INTITULÉ DU POSTE
Code ROME : G1101 Version n°4 Dernière mise à jour le : 10/09/2024	Intitulé : Conseillère en séjour trilingue – Service hébergement Statut : Agent contractuel saisonnier, CDD de droit public à temps complet Résidence administrative : S.I.V - Tourisme

LES MISSIONS GENERALES

- Assure la commercialisation des logements touristiques de la station
- Assure la gestion de biens de propriétaires privés
- Démarche qualité tourisme

LES LIAISONS HIERARCHIQUES ET TRANSVERSALES

Directes : Responsable service hébergement / Directeur du pôle Tourisme

Indirecte : Secrétaire générale adjointe SIV / Directeur général des services

AUTONOMIE - CONTRÔLE

- L'agent bénéficie d'une autonomie importante dans l'exécution de ses fonctions. L'agent doit cependant respecter les priorités fixées et la stratégie globale établie par l'autorité hiérarchique.
- Le supérieur hiérarchique apprécie le rendu du travail de l'agent et tient compte des avis émis par la clientèle et les partenaires.

LES ACTIVITES

- **Assure la commercialisation des logements touristiques de la station :**

- Assure l'accueil physique au comptoir et le standard téléphonique Assure la gestion des demandes de réservations et/ou d'informations en fonction des différents canaux (comptoir, mails, téléphone, internet, courrier) et la vente de prestations en fonction de la demande et des besoins du client.
- Fait visiter les appartements à la demande des clients prospects.
- Suit les dossiers administratifs : établit une proposition, envoi des contrats, suivi des règlements (acompte et solde), paramétrage et relance des paiements, demandes diverses. Met à jour le dossier client à J-1 mois : Vérification des observations relatives à l'entretien et à l'arrivée et/ou départ du client, réception et validation des règlements.
- Traite le courrier de manière quotidienne.
- Prépare les arrivées et les départs quotidiens et hebdomadaires, en offrant un accueil personnalisé et chaleureux et assurer le suivi de la clientèle de la réservation au départ.
- Fait remonter les éventuels problèmes techniques au responsable de service.
- Assure les demandes de logement de dernière minute, dans les gîtes ou chez les autres hébergeurs de la station.
- Procède à la mise à jour de l'ensemble des documents à destination de la clientèle : livret d'accueil, affichage obligatoire et informatif, documents d'arrivée.

- **Assure la gestion de biens de propriétaires privés :**

- Assure la commercialisation des biens auprès de la clientèle : établit les propositions et assure le suivi du dossier avec les propriétaires jusqu'au jour d'arrivée des clients : confirmation d'option, encaissement des acomptes, transmission des fiches de réservation, transmission des bordereaux de reversement au service comptabilité.



- **Démarche Qualité Tourisme :**

- Prend connaissance, respecte et applique les préconisations de la démarche qualité (référentiel Qualité Tourisme). S'y implique et s'approprie la démarche dans son travail au quotidien
- Participe aux manifestations et événements de la station, en fonction des besoins du service.

D'autres activités pourront être confiées à l'agent dans le cadre de circonstances exceptionnelles et pour répondre aux nécessités de service.

LES COMPETENCES

- **Les compétences techniques :**

- Maîtriser les techniques et outils de communication,
- Diplôme de niveau 4
- Connaître les notions de base en technique de promotion,
- Savoir utiliser et maîtriser les outils informatiques : Pack Office et navigation Internet,
- Langues étrangères : anglais courant (écrit et parlé) ; 2^{ème} langue étrangère parlée.

- **Les compétences relationnelles :**

- Être discret, accueillant, à l'écoute, aimable, ferme, correct (tenue et langage), calme et patient

- **Les compétences organisationnelles :**

- Savoir organiser son travail au quotidien avec une grande autonomie : fixer ses priorités en fonction des imprévus et de la stratégie du service
- Avoir du bon sens
- Posséder un certain dynamisme dans l'exécution de ses missions
- Posséder de bonnes compétences de gestion d'équipe

LES CONDITIONS D'EXERCICE

- **Horaires :** 151.67 heures mensuelles.

Les horaires hebdomadaires sont variables en fonction de l'activité qui varie au gré des saisons mais toujours dans le respect de la loi (confer planning centrale de réservation).

Le temps de travail s'entend sur les 7 jours de la semaine, en fonction des besoins du service.

- **Moyens matériels mis à disposition :**

- Matériel informatique et de bureautique,
- Moyens de communication : téléphone fixe,
- Tenue de service, badge d'identification (port obligatoire),
- Véhicule de service pour les missions ponctuelles.
- Matériel de promotion : tableau d'affichage, repose « Flyers ».

- **Conditions particulières** (pics d'activités ; travail en extérieur ...) :

Dans cet emploi, il existe des pics d'activités qui sont dus à la saison. Le travail est un travail d'intérieur et d'extérieur selon les événements ponctuels dans la station. Il nécessite une grande disponibilité en saison.

L'agent connaît des contraintes physiques liées aux gestes et postures en lien avec les missions mais aussi des contraintes intellectuelles et visuelles. Les risques professionnels encourus sont :

- Agressions physiques et verbales
- Diminution sur le long terme de la vision
- Troubles musculo squelettiques
- Contusions multiples.



LE PROFIL PROFESSIONNEL

- **Formation minimum requise :**

- Être titulaire d'un BTS tourisme ;
- Avoir les notions de base pack office + Internet ;
- Anglais parlé et écrit obligatoire (TOEIC : 750) ; 2ème langue étrangère parlée.

- **L'expérience professionnelle :**

De 1 à 3 ans

- **Les conditions d'accès :**

Recrutement interne ou externe.

Notifié le :

Le titulaire de la fiche de la poste

Le Président
Charles-Ange GINESY