



**OFFICE DE TOURISME ALPILLES EN PROVENCE**  
**POSTE A POURVOIR : Conseiller(e) en Séjour Trilingue, CDD 5 mois**

**FINALITES DU POSTE :**

- **Assure l'accueil et l'information des visiteurs de la destination**
- **Conseille et incite les clients à séjourner et consommer sur le territoire**
- **Participe à la gestion des stocks, à la vente de la boutique et billetterie**

L'Office de Tourisme Intercommunal classé catégorie 1et marqué Qualité Tourisme intervient sur le territoire de la Communauté de Communes Vallée des Baux-Alpilles.

Nous recherchons un/e conseiller/ère en Séjour pour répondre au mieux aux besoins des visiteurs, partenaires et professionnels du territoire.

La qualité des espaces naturels, la richesse patrimoniale, la diversité des produits du terroir et des traditions en font une destination idéale pour les amoureux des grands espaces et des lieux pittoresques.

Sous l'autorité de la Directrice et de la Responsable Accueil Qualité, vous aurez pour mission principale l'accueil et l'information de la clientèle sur le territoire et la participation au bon fonctionnement des 3 BIT (Bureaux d'information Touristique).

**MISSIONS ET ACTIVITÉS PRINCIPALES :**

Par délégation du Responsable Accueil/Qualité

**ACCUEIL**

- Assure l'accueil physique et à distance de la clientèle nationale et internationale (FrontOffice, téléphone, mails et courrier)
- Personnalise les actes d'accueil pour répondre aux besoins et attentes des clients
- Développe un argumentaire de vente afin de proposer et valoriser l'offre touristique du territoire
- Applique, respecte et participe à l'élaboration des outils et procédures de la Démarche Qualité
- Récolte et renseigne l'ensemble des demandes clients dans le logiciel GAIA ou autres logiciels destinés à l'analyse de fréquentation touristique (demandes physiques, courriers, téléphone, mails)
- Assure la gestion des stocks de documentation mis à disposition du public
- Participe à la mise en réseau et à la diffusion de l'information auprès des socio-professionnels du territoire
- Facilite la circulation et la diffusion des informations en interne (d'un service à l'autre et entre les 3 différents bureaux)

**VENTE**

- Assure les ventes de produits de la boutique, de services et des billetteries.
- Démarre et clôture les caisses journalières

## ADMINISTRATIVES

- Missions d'ordre administratives et autres missions contribuant au bon fonctionnement de la structure : création et mise à jour d'outils, appui à l'organisation des programmes et des animations, appui aux relations partenaires.

## COMPÉTENCES REQUISES POUR LE POSTE :

### ➔ Savoirs (connaissances)

- Connaissance de l'offre touristique du territoire, des partenaires de l'OTI.
- Connaissance géographique, historique, patrimoniale et culturelle du territoire, de la région et des régions limitrophes
- Compétences rédactionnelles
- Connaissances générales d'internet (sites, applis mobiles, réseaux sociaux)

### ➔ Savoir-faire (aptitudes)

- Maîtrise de langues étrangères : Anglais et 2<sup>ème</sup> langue étrangère
- Connaissance des techniques d'accueil/force de vente, aptitudes à tenir une caisse
- Connaissance des outils informatiques : GAIA, APIDAE et maîtrise de l'environnement Google
- Organisation du bon fonctionnement du poste d'accueil et du respect des consignes de la démarche Qualité
- Aptitude à l'accueil de personne déficiente

### ➔ Savoir-être (attitudes)

- Aptitude à travailler en équipe, en transversalité et réseau
- Ecoute active, identifier, comprendre le besoin
- Adaptabilité aux évolutions et changements, polyvalence
- Sociabilité, courtoisie, amabilité, diplomatie
- Force de proposition, curiosité, disponibilité mentale et physique
- Sens du service public

## NIVEAU DE FORMATION REQUIS POUR LE POSTE :

- BTS Tourisme/Licence tourisme ou autres expériences en liens avec le poste
- Expérience en accueil, information du public et vente
- Pratique de la conversation et de la rédaction en langues étrangères

## CONDITIONS :

Echelon : 1.2

Date de prise de poste : dès que possible

Qualification du Poste : Employé

Type de contrat : CDD 5 mois, selon disponibilités

Durée hebdomadaire: 35 heures, week-ends et jours fériés en roulement de planning en saison.  
Permis B et véhicule personnel nécessaire  
Temps de travail principalement sur l'Office de Tourisme intercommunal basé à St Rémy de Provence.  
Eventuellement sur les Bureaux d'informations de Mouriès ou Fontvieille.

#### LIENS FONCTIONNELS ET RELATIONNELS :

- Sur le plan hiérarchique : Le Président de la CCVBA, La directrice de l'Office de Tourisme, la Responsable Accueil Qualité.
- Sur le plan opérationnel : La directrice de l'Office de Tourisme, la Responsable Accueil Qualité.
- Liens relationnels : Socioprofessionnels du territoire, partenaires, institutions, élus, membres du conseil d'exploitation, guides,...

#### DEGRÉ GÉNÉRAL D'AUTONOMIE ET DE RESPONSABILITÉ :

- **Autonomie** : Pas d'autonomie au sens des 3 critères de la CC, mais le conseiller dispose d'une autonomie d'exécution dans le cadre des procédures mises en place au niveau de l'Accueil et des orientations définies par son responsable.
- **Responsabilité/représentation** : Pas de représentation de l'organisme au sens juridique du terme. Le conseiller a conscience qu'il participe à l'image de l'office de Tourisme et de sa destination.

#### CONTACT :

Envoyer CV et lettre de motivation à l'attention de :  
Ingrid Caceres

Par mail à: [direction@alpillesenprovence.com](mailto:direction@alpillesenprovence.com)

Par courrier postal à :  
Office de Tourisme Intercommunal  
Place Jean Jaurès  
13210 SAINT REMY DE PROVENCE