

L'Office de Tourisme d'Isigny-Omaha recherche **UN(E) STANDARDISTE SAISONNIER(E)**

CADRE GÉNÉRAL

L'Office de Tourisme est un service de la Communauté de Communes Isigny-Omaha Intercom (régie dotée de la seule autonomie financière).

L'Office de Tourisme d'Isigny-Omaha a pour missions d'assurer :

- l'accueil et l'information des touristes
- la promotion touristique du territoire intercommunal, en coordination avec le comité départemental et le comité régional du tourisme
- la coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique local

Il est également chargé de :

- l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique touristique du territoire
- l'organisation ou l'appui aux manifestations touristiques à caractère intercommunal
- l'organisation d'animations à caractère pédagogique et/ou touristique
- la mise en œuvre et la commercialisation de prestations de services

L'Office de Tourisme est tenu d'assurer la continuité du service et de respecter le principe d'égalité des usagers.

L'Office de Tourisme comporte cinq bureaux d'information touristique, situés à :

- Isigny-sur-Mer → Spécificité : tourisme gastronomique
- Grandcamp-Maisy → Spécificité : tourisme balnéaire
- St-Laurent-sur-Mer → Spécificité : tourisme de mémoire et tourisme balnéaire
- Formigny-la-Bataille → Spécificité : tourisme de mémoire et questions diverses (nature, balnéaire et produits locaux)
- Montfiquet (Maison de la Forêt) → Spécificité : tourisme vert, forêt

Chaque agent est signataire de la Charte de l'Accueil et s'engage à en respecter et appliquer le contenu.

CADRE D'EMPLOI

Cadre hiérarchique : L'agent agit sous l'autorité de la Présidente, Anne BOISSEL, de la Vice-Présidente en charge du tourisme, Christelle ANDRÉ, de la directrice en charge du tourisme, Aurélie JOUENNE, de la Directrice de l'Office de Tourisme d'Isigny-Omaha, Clémence FOSSÉ et de sa référente locale.

Grade : Catégorie C, adjoint administratif

Temps de travail : Poste à temps complet (35/35^e)

Lieu de travail : Bureau d'Information Touristique (BIT) de Formigny-la-Bataille ; possibilité d'intervention ponctuelle sur les autres BIT de l'Office de Tourisme

Contraintes du poste : Travail les week-ends et jours fériés

Rémunération : Sur grille indiciaire échelon 1, soit 10,04€ brut de l'heure

Congés payés : Payés en fin de contrat

MISSION : Gestion du standard téléphonique et des réservations / Voir fiche de poste en annexe

DETAILS DU POSTE :

Dates du contrat : Du 2 juillet au 2 septembre 2018

Temps de travail : 35/35^e

Lieu de rattachement principal : BIT de Formigny-la-Bataille

Horaires types (à titre indicatif, sous réserve de modification) : Amplitude maximale : 10h- 13h / 14h-18h

RECRUTEMENT :

Formation/expérience : BAC + 2 et/ou expérience significative dans le domaine du tourisme et/ou du secrétariat, bon niveau d'anglais

Candidature : Adresser lettre de motivation et curriculum vitae avant le 31 mars 2018, en précisant le poste sur lequel porte la candidature, à :

Isigny-Omaha Intercom
A l'attention de Madame la Présidente
1336 route de Balleroy
14330 LE MOLAY LITTRY

Calendrier prévisionnel du recrutement :

- Examen des candidatures du 1er au 15 avril 2018
- Entretiens du 15 au 30 avril 201
- Prise de fonction le 2 juillet 2018

Fiche de poste :
STANDARDISTE SAISONNIER(E)

MISSION : Gestion du standard téléphonique et des réservations

Définition

Répondre aux appels téléphoniques, identifier la demande et y répondre, prendre des réservations, transmettre la demande à l'interlocuteur concerné le cas échéant, offrir un service de qualité dans un but de satisfaction de l'utilisateur et de consommation touristique sur le territoire

Tâches principales :

- **Accueil et conseil touristique au téléphone :**
Information des usagers, identification de la demande et réponse, promotion de la destination, gestion des services et prestations de l'OT (réservation d'animations, etc.), vente active de produits simples (billetteries : valoriser les produits, effectuer la vente), réservations touristiques internes ou externes après analyse de la demande de l'utilisateur, alimentation des statistiques
- **Information par courrier et courriel :**
Gestion des demandes d'envoi de documentation
- **Information en face à face :**
Accueil des visiteurs de l'antenne de Formigny-la-Bataille (touristes, prestataires) et réponse aux demandes
- **Autres prestations :**
Mise à jour de l'affichage et réachalandage de la documentation du bureau de Formigny-la-Bataille ; Aide ponctuelle sur secrétariat

Relations fonctionnelles / Synergies : Travail en lien avec l'équipe de l'Office de Tourisme, les touristes et visiteurs, les prestataires touristiques.

Savoir-être : Sens du service public, représentation de la collectivité, discrétion et secret professionnel ; bonne présentation, être souriant(e) ; sens de la communication, goût du contact, gestion des situations relationnelles difficiles ; sens de l'écoute ; réactivité ; résistance nerveuse ; courtoisie et amabilité ; disponibilité & serviabilité ; esprit d'initiative ; autonomie ; sens du travail en équipe (écoute, entraide).

Compétences mobilisées : Techniques de réception et d'accueil téléphonique et physique (recevoir, identifier la demande, orienter les visiteurs en fonction de leur profil et de leurs besoins), bonne gestion des appels téléphoniques, pratique fluide de l'anglais, sens de l'organisation (respect des procédures, rigueur, concentration), utilisation des logiciels informatiques administratifs (word, excel, Outlook, logiciel billetterie...) et maîtrise des outils d'information et de communication au service des usagers (internet, etc.).

Connaissances mobilisées : Connaissance du fonctionnement et de l'offre de services de l'Office de Tourisme d'Isigny-Omaha

Outils mobilisés : Organigramme du service, documentation touristique, outils de bureautique et télécommunication (téléphone, ordinateur, imprimante)