



MONTS
de Genève

Office de tourisme

Place de la gare
74100 Annemasse – Fr
Tél. : +33 (0)4 50 95 07 10
ot@montsdegeneve.com

Conseiller(e) en séjour expérimenté

CDI – Temps complet 35h/semaine – Au 15 octobre 2022

Région majeure en Haute Savoie, à la frontière avec la Suisse, notre territoire est le point de départ idéal pour la découverte de Genève, du lac Léman, et des grandes stations des Alpes autour du Mont Blanc.

Monts de Genève est une destination très diversifiée proposant une alliance de villes, campagnes et moyennes montagnes.

Nous vous proposons de rejoindre l'équipe de l'Office de tourisme des Monts de Genève (16 personnes), dans l'environnement dynamique en pleine mutation du cœur d'Annemasse et du Genevois.

Vous intégrez notre équipe accueil (3 personnes) en tant que conseiller(e) en séjour. Vous serez en appui au responsable Accueil dans la gestion des points d'information et de la démarche qualité en interne. Vos missions seront les suivantes :

Missions d'accueil :

- Vous assurez l'accueil et l'information des publics. Le conseil touristique et le conseil en mobilité, dans les bureaux d'accueil et hors les murs.
- Vous vous assurez du bon fonctionnement des espaces et matériel dans les bureaux d'information et faites remonter les dysfonctionnements au responsable Accueil
- Vous participez à la mise à jour de la base de donnée de l'office de tourisme (Apidae) : collecte et traitement de l'information touristique. Vous suivez l'actualité touristique.
- Vous rédigez et optimisez les contenus liés aux besoins Accueil sur l'ensemble des supports de l'OT (playlist Roadbook, document print, site web ...)
- Vous suivez quotidiennement les statistiques des conseils clients.
- Vous assurez le suivi des stocks de documentation.
- Vous participez aux campagnes de collecte d'avis client.
- Vous coordonnez la relation avec un réseau de partenaires (recensement d'informations auprès des mairies, des adhérents)

Missions de vente :

- Vous encaissez les ventes des produits: boutique, billetterie, produits touristiques commerciaux.
- Vous tenez une caisse quotidiennement.
- Vous gérez et suivez les stocks des produits en vente (boutique et billetterie)
- Vous êtes en appui au suivi et au développement de la billetterie (partenariat, gestion centrale)

Mission Qualité

- Vous vous assurez de la qualification de l'accueil de la part de l'équipe
- Vous assurez le suivi de l'ensemble des documents qualité en associant les parties concernées
- Vous suivez, analysez l'écoute client et assurez son traitement en lien avec le Responsable Accueil. Vous enregistrez et traitez des réclamations
- Vous suivez, analysez et faites remonter les dysfonctionnements du service
- Vous participez au reporting mensuel

Votre profil :

Aisance relationnelle,

Capacité rédactionnelle

Capacité d'écoute active et esprit de synthèse

Langues : Vous maîtrisez l'anglais professionnel, la maîtrise d'une seconde langue est appréciée,

Vous êtes titulaire d'un BTS tourisme ou équivalent,

Vous avez une expérience réussie dans le secteur de l'accueil touristique d'au moins 2 ans,

Vous connaissez bien notre offre touristique et êtes capable de développer un argumentaire valorisant notre destination,

Vous aimez travailler en équipe, vous êtes dynamique

Vous êtes rigoureux, autonome et fiable

Vous possédez le permis de conduire B

Conditions du poste :

Lieu de travail : Annemasse. Des accueils délocalisés sur d'autres points du territoire seront organisés.

Période contrat : dès le 15 octobre 2022

Type de contrat : 35h / semaine, travail réparti sur la semaine selon un planning établi à l'avance, travail les samedis et certains jours fériés

Salaire : échelon 2.1, convention collective nationale des organismes de tourisme (3175) soit 1947.64 € brut.

Mobilité requise : Permis B – déplacements sur le territoire des Monts de Genève.

Avantages : Mutuelle, carte déjeuners, avantages loisirs.

Si vous souhaitez rejoindre une équipe, dynamique et motivée et que vous souhaitez relever le challenge, rejoignez-nous !

Votre contact : Elsa MERCIER – Responsable service ressources –

rejoigneznous@montsdegeneve.com