

# L'Office de Tourisme recherche

## 1 Chargé de Clientèle Vente de Prestations Touristiques (H/F)

Sur le grade de Rédacteur Principal de 2<sup>ème</sup> classe (Réf. 5046)

### MISSIONS

Sous la responsabilité du Chef d'Unité Développement, vous :

- Contribuez à la construction de l'offre touristique de territoire par la conception de produits à destination de la clientèle groupes.
- Assurez l'organisation et la commercialisation des prestations touristiques groupes, évaluez les prestations et la satisfaction des clients.
- Participez à la promotion de la destination et de l'offre groupes.

*A ce titre, vos missions sont les suivantes :*

#### Participation à la conception des produits groupes :

- Vous **développez les échanges avec les prestataires** pour parfaire la connaissance de l'offre et **adaptez les produits aux attentes** de la clientèle groupe (sites touristiques et lieux culturels) :
  - ✚ En créant de **nouveaux partenariats avec les acteurs locaux** en vue d'enrichir l'offre groupes.
  - ✚ En assurant une **veille de l'offre et des tendances groupes** en France pour l'adapter à notre territoire.
- Vous **contribuez à la collecte des informations** utiles à la réalisation des outils de promotion des produits groupe.
- Vous **préparez les cotations des forfaits et la grille tarifaire** des prestations groupes et **veillez au respect des consultations et des contrats** liés à l'exercice de l'activité groupe.

#### Vente de prestations groupes :

- Vous **analysez la demande du client**, conseillez et **définissez un programme de séjour adapté** en tenant compte des disponibilités des prestataires et des guides.
- Vous **montez et suivez les dossiers** (visites guidées et forfaits) : devis, contrats de réservation, confirmation clients.
- Vous **gérez le planning des visites** : assurer la **saisie de la programmation individuelle**, attribuer les permanences pour individuels et les visites de groupes, **assurer la confirmation** auprès des guides, **suivre les disponibilités**.

#### Evaluation des prestations et de la satisfaction clientèle :

- Vous **contribuez à la rédaction des procédures** liées à l'activité groupes ainsi qu'à l'**évaluation des prestations** en **rencontrant les clients et les prestataires** pendant le déroulement des accueils de groupes.
- Vous **élaborez et administrez les questionnaires de satisfaction** (clients et guides conférenciers) et **traitez les réclamations** groupes en relation.
- Vous **mettez à jour mensuellement les outils d'évaluation** de l'activité et **établissez le bilan annuel** de l'activité groupes dans les délais impartis.

Par ailleurs, vous **proposez et concevez** annuellement la **brochure** présentant l'offre destinée aux groupes et participez à sa mise en ligne et **assurez la promotion de la destination et de l'offre groupes** sur les salons professionnels et grand public.

### CONDITIONS D'EXERCICE

Travail ponctuel le weekend et/ou en soirée / Déplacements ponctuels

### PROFIL ATTENDU

Vous êtes titulaire d'un **BAC+2** (type BTS Tourisme ou NDRC) et du permis B. Vous disposez de **bonnes connaissances des sites touristiques et patrimoniaux** ainsi des compétences dans la **gestion de la relation client**. Vous **maîtrisez les outils informatiques**. Une bonne connaissance de l'anglais sera appréciée.

Justifier d'**expériences** sur poste similaire (relation client) et/ou en **vente** et/ou en **tourisme** est souhaité.

Vous appréciez le **travail collaboratif** et êtes **force de proposition**. Disposant de bonnes **capacités d'analyse**, vous avez d'excellentes **qualités relationnelles (expression orale)**. A l'écoute, vous êtes **autonome, réactif et rigoureux**. Vous avez le **sens des responsabilités** et de l'**organisation**. **Force de conviction**, vous savez **négocier** et être **efficace**.

**Recrutement par voie statutaire (titulaires, lauréats de concours) ou à défaut par voie contractuelle**

*La communauté d'agglomération d'Amiens Métropole souhaite participer à l'effort national d'insertion en milieu professionnel des personnes handicapées : cette offre est handi-accessible*

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter le Chargé de Développement RH référent du dossier par téléphone au 03.22.97.41.82. Pour postuler, veuillez compléter votre dossier de candidature (en rappelant la référence **5046**) sur le site [www.amiens.fr](http://www.amiens.fr) (Rubrique Vivre à Amiens → Emploi → Nos offres d'emplois), **avant le 24/10/2024**.

**Lien d'accès direct pour postuler :** <https://demarches.amiens.fr/emploi-et-developpement-economique/depot-candidature-rh/?reference=5046&gestionnaire=MG>

