



## **AVIS D'APPEL A CANDIDATURE**

### **RESPONSABLE ACCUEIL**

#### **EPIC OFFICE DE TOURISME SAINT-MARTIN**

Sous la responsabilité de la Direction, le ou la Responsable Accueil aura pour principales missions :

- Vente de produits touristiques
- Vente des produits de la boutique et des différents points d'accueil
- Assurer un argumentaire valorisant les produits de la destination
- Contribuer à la tenue de la bibliothèque de l'Office
- Chercher, collecter, trier les informations et organiser leur diffusion auprès des visiteurs, en proposant des documents sur des supports variés (plans, dépliants, fiches d'informations locales, affiches, etc.)
- Gestion des abonnements magazines et presses
- Tenue à jour d'une documentation complète allant de l'information touristique pure (loisirs culturels ou sportifs, hébergement, restauration, etc.) jusqu'aux renseignements pratiques
- Ouverture / fermeture des différents points d'information et d'accueil
- Accueil physique et téléphonique des visiteurs
- Répondre aux demandes d'informations par courriel, courrier, téléphone, etc.
- Ecouter et analyser les demandes des visiteurs, répondre à leurs attentes par une information adaptée et claire
- Rendre les points d'accueil attractifs
- Etablir des statistiques de fréquentation et d'affluence
- Classement et mise à jour des informations utiles
- Assurer le développement de la consommation touristique par une mise en valeur du territoire
- Elaboration et suivi du budget de son service, sous contrôle de la hiérarchie
- Etablissement d'un rapport et d'un bilan :
  - après chaque action
  - mensuellement, trimestriellement et annuellement
  - le cas échéant, à première demande de la Direction
- Organisation et préparation complète et en autonomie de ses déplacements, notamment sur les marchés auxquels l'agent pourra être affecté
- Pendant ses déplacements, assurer le suivi de son service
- Mettre en place les actions nécessaires pour que son service puisse continuer de fonctionner pendant ses absences (congs payés, récupérations, déplacements, etc.)
- Ajuster le planning de l'ensemble des agents sur tous les sites d'accueil durant les périodes d'affluences (en semaine, le samedi, le dimanche, jours fériés)
- Assurer l'encadrement du personnel de son service, tous lieux d'accueil confondus, et s'assurer que celui-ci dispose des informations nécessaires pour répondre efficacement et utilement aux visiteurs
- Assurer la mise à disposition d'outils de communication sur la destination dans les points touristiques et auprès des opérateurs économiques
- Tenir des statistiques sur les produits distribués (type ; quantité ; fréquence)
- Assurer une veille sur le terrain auprès des acteurs économiques touristiques pour maintenir les bases de données à jour (SIT, etc.)
- Recensement des nouveaux établissements et opérateurs touristiques
- Accompagner les professionnels en visite de familiarisation (« eductours ») ou d'inspection, leur apporter son aide dans la recherche de solutions adéquates pour le montage de leur projet touristique

- Assurer tous les travaux de secrétariat nécessaires au bon fonctionnement de son service : courriers personnalisés, publipostage, communiqués, rapports, dossiers, gestion de fichiers, préparation et émission de factures, frais de mission, etc.
- Etablir les devis/proforma ou le cas échéant le cahier des charges correspondant aux commandes, vérifier les factures des prestataires, joindre les justificatifs et les transmettre à la Direction pour visa
- Remplir ses missions en étroite collaboration avec l’Etablissement Portuaire de Saint-Martin, sur les actions mises en place notamment l’accueil des croisiéristes
- Travailler en étroite collaboration avec les acteurs locaux
- Aider à l’élaboration des circuits touristiques
- Conseiller les socioprofessionnels du territoire sur les axes à développer ou à améliorer (contacts, produits à proposer, mise en relation avec des organisateurs de voyage, etc.)
- Supervision des équipes pour les Tours
- S’assurer de la bonne application, au sein de son service, des orientations décidées par la hiérarchie
- En collaboration avec le Direction, diriger l’équipe de l’accueil et organiser les plannings
- En collaboration avec le Responsable communication, répondre aux demandes simples de la presse, puis gérer le suivi en liaison avec le service communication.

### RELATIONS DU POSTE

- Représenter l’Office de tourisme dans les différentes instances et assurer le lien avec les différents institutions publiques et privées, les associations, les salons, etc.
- Relations régulières avec la direction du tourisme pour l’élaboration et la mise en œuvre de la stratégie touristique
- Représentation ponctuelle de la Direction.

### COMPETENCES

- Bac +3
- Formation supérieure de préférence en développement local et touristique
- Justifier d'une expérience significative dans le tourisme, l'accueil, la promotion, la communication, le management, les techniques commerciales et de marketing ainsi que leur déclinaison numérique
- Connaissance en comptabilité publique et marchés publics
- Maîtriser plusieurs langues étrangères dont l’anglais
- Maîtriser les outils bureautiques et multimédias.

### CONDITIONS

- CDI
- 39 heures par semaine soit 169 heures par mois (forfait de 4 heures supplémentaires par semaine soit 17,33 h par mois)
- Statut Cadre
- Classification selon la Convention Collective Nationale « Organismes de Tourisme »
- Permis B exigé
- Lieu de travail : Poste localisé à Saint-Martin sur les différents lieux dédiés à l’accueil, avec des déplacements fréquents dans la Région ou à l’International
- Être disponible en soirée et week-end, et jours fériés, si l’exercice de la mission le demande (pic d’activité en fonction des événements et de la saison touristique)
- Poste à pourvoir à partir du 02 mai 2023.

**Les candidatures doivent être transmises avant le 1<sup>er</sup> avril 2023**

**à Madame la Présidente Valérie DAMASEAU :**

**Par courriel : [recrutement@st-martin.org](mailto:recrutement@st-martin.org)**

**Ou**

**Par courrier postal à l'attention de**

**Madame la Présidente  
Valérie DAMASEAU  
Service recrutement - Confidentiel  
Office de Tourisme de Saint-Martin  
10 Rue du Général de Gaulle - 97150 SAINT-MARTIN.**