



## OFFICE DE TOURISME

WWW.LUZ.ORG / ot@luz.org

SIRET : 31896425100017 / NAF : 7990Z

ATOOUT FRANCE : IM065180007

20 Place du 8 mai, 65120 Luz-Saint-Sauveur

+ 33 (0)5 62 92 30 30

# CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE DE REMPLACEMENT

## Conseiller(ère) en séjour

Vous aimez Luz, le tourisme, la rando et la montagne ?

Vous avez le sens du relationnel et du service public ? Vous aimez les langues étrangères ?

Vous cherchez un métier humain en pleine évolution ?

Ce poste est fait pour vous...

## Type de contrat

Période d'embauche prévisionnelle : 16/09 au 6/10/2024.

Temps de travail : 35h/semaine comprenant des week-ends et des jours fériés. Salaire selon profil.

Bureau : Office de tourisme de Luz-Saint-Sauveur, 20 Place du 8 mai, 65120 Luz-Saint-Sauveur.

## Dépôt de candidature

Date butoir de réception des candidatures : 15/09/2024.

Courriel à Marion Lavit, Directrice : epic@luz-tourisme.com (également par courrier).

Mode de recrutement : analyse des CV et lettres de motivation, possibilité d'entretiens.

**Profil : formation en tourisme/commerce/marketing/langues étrangères de niveau bac +2 conseillée.**

**Expérience dans une fonction similaire d'accueil ou de vente recherchée.**

## Missions générales

Placé(e) sous l'autorité de la Directrice et de la Responsable Accueil, Qualité et Comptabilité, il(elle) est principalement chargé(e) de l'accueil, de répondre à la demande des clients et de promouvoir la destination touristique.

## Accueil & valorisation du territoire

Répondre à la demande de tous les publics physiquement, par téléphone, par correspondance, virtuellement et en mobilité,

Assurer la promotion du territoire et des lieux d'intérêt à l'oral, à l'écrit et via les outils internes de gestion de l'information,

Rechercher, communiquer et actualiser en permanence les informations touristiques à destination du public, des institutionnels et des socioprofessionnels via des dispositifs physiques et numériques,

Offrir un conseil personnalisé,

S'informer sur les conditions d'accès et les consignes de sécurité inhérentes aux activités,

Maîtriser les outils numériques et imprimés de diffusion de l'information,

Participer aux animations de l'établissement,

Réaliser des distributions de brochures auprès des socioprofessionnels.

## Qualité & observatoire

Appliquer le référentiel Qualité tourisme et respecter les critères de classement (Office Cat. I),

Recueillir la satisfaction des clients à l'accueil, à distance, en ligne...

Contribuer à la collecte de données statistiques.

## Administratif

Assurer le standard téléphonique, transmettre les appels et messages aux services concernés,

Suivre le courrier entrant et sortant, l'affranchir et le poster,

Favoriser la circulation de l'information interne via les outils et procédures internes,

Remonter régulièrement les informations concernant le service auprès de la hiérarchie.

### SAVOIR-FAIRE |

Connaître l'offre touristique locale - Maîtriser les bases des techniques d'accueil et de relation client en présentiel et à distance - Manipuler les outils informatiques de bureautique : environnement Microsoft, Suite 365, Microsoft Word, Excel, Outlook, recherche sur internet - S'adapter aux nouveaux outils numériques touristiques - Avoir un bon niveau en français écrit - Savoir parler et écrire en deux langues étrangères (anglais et espagnol).

### SAVOIR-ÊTRE |

Amabilité et sens du relationnel - courtoisie et diplomatie - proactivité et force de proposition - sens de l'écoute et patience - pédagogie et altruisme - impartialité et neutralité - discrétion et stricte confidentialité - dynamisme et attitude positive - rigueur et sérieux - respect de la hiérarchie - disponibilité et adaptabilité - présentation soignée.