

Barcelonnette, le 12 mai 2022

RECRUTEMENT RESPONSABLE DES ACCUEILS

Descriptif du poste

Ubaye Tourisme, association loi 1901, pilote le développement touristique de 13 communes dont 3 stations de ski alpin (Pra Loup, Le Sauze et Sainte Anne) et un espace nordique autour de la centralité affirmée de la ville de Barcelonnette. Son territoire de compétence s'étend sur la communauté des communes Vallée de l'Ubaye Serre-Ponçon au tourisme 4 saisons et aux multiples filières d'excellence. L'association est composée de 25 équivalents temps plein répartie sur quatre sites. Ubaye Tourisme recrute un(e) responsable des agences d'accueils touristiques.

Vous serez responsable de la gestion opérationnelle du service accueil, et veillerez particulièrement à la planification et à la supervision d'une équipe de permanents et saisonniers sur l'ensemble des agences d'Ubaye Tourisme. Vous serez également chargé d'assurer le suivi de la qualité tourisme, et de faire évoluer les sites vers de nouvelles labellisations.

Face aux évolutions constantes des besoins des clientèles, vous analyserez les scénarii de court, moyen et long terme, anticiperez et proposerez de nouveaux axes de développement pour les équipes et pour le service.

Missions

- Rattaché(e) directement à la Direction de l'Office de Tourisme, vous organisez et suivez la gestion opérationnelle des conseillers en séjour permanents et saisonniers (4 à 15 personnes).
- Vous gérez le recrutement de votre équipe (CDD saisonniers / CDI / Contrats d'apprentissages) et effectuez un suivi de leur performance

- ─ Vous élaborez et mettez en place les programmes de formation à destination d'équipes saisonnières de conseillers en séjour, et identifiez les besoins des équipes permanentes
- ─ Vous menez la conduite de changement pour adapter le service aux exigences des prospects.
- ─ Vous élaborez et réalisez le suivi du schéma d'accueil et de diffusion de l'information (SADI) en lien avec la direction
- ─ En tant que référent qualité, vous êtes en charge du suivi du dossier Qualité Tourisme, mais également de la mise en œuvre des dossiers de labellisations et classements.
- ─ Vous animez les Groupes de travail Qualité de Destination, produisez les bilans annuels/saisonniers, et analysez les statistiques de fréquentation touristique locale en coordination avec les instances départementale, régionale et nationale.
- ─ Vous êtes chargé de l'application des Enquêtes GRC et de la collecte d'information des clientèles sur le territoire
- ─ Vous gérez l'information touristique, et mettez à jour de la base de données APIDAE en collaboration avec le service numérique.
- ─ Vous gérez la billetterie et développez la stratégie des ventes boutiques
- ─ Vous êtes à l'écoute des socio-professionnels du territoire et identifiez leurs besoins, notamment en matière d'animations
- ─ Vos missions sont étroitement coordonnées avec celles des services marketing et événements, dont vous appuyez l'action spécifique

Profil :

De formation supérieure, vous justifiez d'une expérience de 5 ans minimum réussie sur la même fonction idéalement dans un environnement exigeant et demandant une grande autonomie.

Votre curiosité, votre ouverture d'esprit, votre réactivité et vos capacités d'écoute et d'analyse dans la gestion des relations humaines vous permettront d'être rapidement autonome dans les missions qui vous seront confiées. Vous êtes également doté d'un leadership et prenez du plaisir à fédérer des équipes de proximité et pluridisciplinaires.

- ─ Vous êtes autonome dans vos tâches mais appréciez fortement le travail en équipe
- ─ A l'écoute de votre environnement, vous êtes proactif et réactif, capable de vous adapter à des changements de situation
- ─ Vous avez le goût pour le contact avec le public et vocation de service
- ─ Pilote d'équipes et de projets, vous savez communiquer auprès de vos équipes
- ─ Vous ne craignez pas les tâches administratives et faites preuve de rigueur
- ─ Vous savez gérer les réclamations et des situations de conflits
- ─ Vous maîtrisez l'anglais et une deuxième langue étrangère idéalement
- ─ Vous maîtriser les outils bureautiques Microsoft
- ─ Vous avez une bonne capacité rédactionnelle

Conditions

- Poste en CDI à pourvoir au plus tôt
- Recrutement dans le cadre de la Convention Collective Nationale des Organismes de Tourisme
- Poste basé à Barcelonnette (04)