FICHE DE POSTE

Libellé du poste : # Agent d'accueil touristique

Qualifications du poste : Exécution de tâches faisant appel à des savoirs précis et sectorisés

Hiérarchie : Sous l'autorité de la Responsable d'Accueil

Remarques : Chaque agent, quel que soit son niveau hiérarchique, contribue, au travers de l'ensemble des missions qu'il assure, à l'image de l'Office du Tourisme.
A tous les niveaux de la hiérarchie, l'obligation de résultat et du travail bien fait constitue un préalable pour la tenue du poste.
Avant toute absence prévue, chaque salarié est tenu d'organiser avec ses collègues le bon fonctionnement de son poste.

Missions de base :

- Assurer l'accueil physique, téléphonique, informatique de la clientèle
- Conseiller et informer la clientèle touristique selon son profil et ses attentes
- Vendre les produits boutique, toutes billetteries et tenir la caisse
- Gérer et assurer la tenue de l'espace d'accueil : ordre, propreté, réapprovisionnement des documents, des produits boutique, actualisation des affichages
- Actualiser les affichages
- Participer à la mise à jour de l'information touristique et des disponibilités des hébergements
- Proposer et effectuer des réservations d'activités et d'hébergements

Missions complémentaires :

- Traiter les demandes d'information (courrier postal, téléphone, fax, courrier électronique)
- Participer à des enquêtes de fréquentation et de satisfaction

Connaissances requises

Niveau de formation requis (à titre indicatif) :

Niveau IV (BAC)

Spécificités requises :

- Formation aux techniques d'accueil et de communication
- Techniques de vente
- Connaissance du territoire et des clientèles
- Maîtrise des principaux outils bureautiques et des fondamentaux de la gestion documentaire
- Langues étrangères utiles à l'emploi (au moins 2 langues étrangères : Anglais obligatoire, Espagnol recommandé, Néerlandais, Allemand et Italien sont des plus)

Catégorie et échelon proposés :

Echelon 1-1 - Indice : 1360 (CCN n°3175)

Document mis à jour le 19/07/2019

SARLAT PÉRIGORD NOIR TOURISME

FICHE DE POSTE