

CHARGÉ(E) D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE PROJET

contrat de projet de 1 an (renouvelable)

RECRUTEMENT

Karen CHAPUT-MAZATAUD : Responsable de la Maison du Parc
02 33 71 65 37 | kchaput@parc-cotentin-bessin.fr

Date limite de dépôt des candidatures : le 24 novembre 2023

Entretiens du 4 au 8 décembre 2023

Prise de poste à compter du 1^{er} février 2024

IDENTIFICATION DU POSTE

FONCTION : Chargé(e) d'accueil touristique et de projet

CADRE D'EMPLOI : Adjoint territorial du patrimoine (cat. C – Echelon 1) contractuel

Le Parc naturel régional des marais du Cotentin et du Bessin recherche pour sa Maison du Parc, son.s.a chargé.e d'accueil touristique et de projet.

Rattachée à la direction et à la responsable de la Maison du Parc par autorité hiérarchique, au sein d'une équipe pluridisciplinaire (35 agents), le.la chargée d'accueil touristique et de projet a pour mission d'assurer l'accueil touristique à la Maison du Parc et de veiller à son bon fonctionnement. Il.elle a en charge l'élaboration et la mise en oeuvre du programme d'animations « Les Rendez-vous du Parc » avec l'équipe du Parc tout au long de l'année. Il.elle a en charge la promotion et la communication des animations en relation avec la responsable de la Maison du Parc et le chargé de communication.

DÉFINITION DU POSTE

LES MISSIONS :

Votre mission consistera principalement à accueillir et informer les publics, identifier et répondre à leurs attentes et les inciter à découvrir notre territoire.

Sous l'autorité de la responsable de la Maison du Parc, le-l' agent du poste a la responsabilité :

- Assurer l'accueil touristique à la Maison du Parc (accueil téléphonique, physique des visiteurs et des partenaires) et, exceptionnellement, à l'extérieur (salons ou manifestations).
- Réceptionner et répondre aux demandes (face à face et distance : téléphone, mails, outils de réservation en ligne...).
- Valoriser l'offre touristique du territoire par un conseil personnalisé/éclairé, suscitant ou renforçant le désir de découverte.
- Vous serez responsable de la tenue de l'espace d'accueil : organisation, réapprovisionnement de la documentation, rangements, affichages... Il/elle suit la gestion de la documentation touristique et les commandes, gestion des stocks.

- Assurer la constitution, l'actualisation et la diffusion d'informations et de documentation au sein de l'accueil de la Maison du Parc (mise à jour des informations à disposition dans l'espace accueil : affichage, mise en place des documentations touristiques et mise à jour de documents internes...).
- Faire la promotion du territoire, des animations du Parc.
- Assurer la réservation et la vente de billetterie ou de produits commercialisés par le Parc (boutique).
- Assurer les réservations animations individuels, répondre aux demandes de groupes, gérer et contrôler les plannings de réservations.
- Participer à la mise en place de procédures dans le but d'améliorer la qualité de service.
- Suivre les démarches qualité et labels (NQT, Tourisme et Handicap, Accueil vélos).
- Participer à la bonne tenue de la boutique (rangements...).

En haute saison : Il/elle anime l'équipe des agents saisonniers (un agent d'accueil touristique, 6 mois, et un agent d'accueil saisonnier été). Selon le profil, il/elle pourra se charger de l'encadrement des personnels saisonniers, sans exercer la responsabilité hiérarchique assurée par la responsable de la Maison du Parc.

Tout en assurant l'accueil à la Maison du Parc, vous serez chargé.e de la coordination du programme « Les Rendez-vous du Parc » et en assurerez la promotion tout au long de l'année.

En lien avec la responsable de la Maison du Parc et le responsable communication, vous serez chargé.e de :

- Travailler en étroite collaboration avec l'ensemble de l'équipe du Parc sur la préparation du programme d'animation et la réalisation des animations propres au Parc naturel régional.
- Établir les programmes d'animations saisonniers en lien avec la responsable de la Maison du Parc, la chargée de mission de tourisme et le responsable de communication.
- Suivre l'avancement de la publication « les Rendez-vous du Parc » et respecter les délais (finalisation de fichiers, relation imprimeur en lien avec le chargé de communication)
- Assurer la promotion des animations en lien avec la responsable de la Maison du Parc, la chargée de mission de tourisme et le chargé de communication (diffusion programme, affiches, communiqués de presse, Infolocale...) et constituer des mailing et fichiers qualifiés pour chacune des animations.
- Assurer la saisie de l'offre touristique Parc via Tourinsoft et Infocale.
- Suivre les animations (organisations spécifiques...) et en assurer la logistique.
- Suivre le budget (devis, commandes, factures, contrats...) du programme d'action.
- Assurer les relations avec les partenaires locaux, les associations locales, dans le cadre d'animations et participer à la mise en place de différents événements.

- Être l'interlocuteur (trice) pour les événements du Parc, assurer le suivi technique et administratif des manifestations et animations (tel que pique-nique, ciné-Parc...).
- Produire les bilans, suivre et analyser des statistiques.

- S'impliquer dans toutes autres missions et projets portés par le PNR.
- Effectuer d'autres missions ponctuelles en fonction de l'actualité et besoins de la structure.

COMPÉTENCES REQUISES SUR LE POSTE :

- Acquérir une bonne connaissance du territoire du Parc.
- Maîtrise d'une langue vivante étrangère (anglais de préférence).
- Aptitude à la polyvalence et au travail en équipe tout en ayant de l'autonomie.
- Capacité à s'adapter.
- Avoir le sens du service public.
- Faire preuve de rigueur et de précision.
- Qualités rédactionnelles.
- Adaptation rapide à l'environnement de travail.
- Aisance outils informatiques, caisse, outils de réservation en ligne.

Compétences complémentaires (seraient un +).

- Connaissances du territoire et de son patrimoine.
- Bonne connaissance de l'offre touristique du territoire du Parc.
- Attrait pour le tourisme de nature (randonnées...).
- Intérêt pour l'ornithologie.
- Connaissance Tourinsoft.
- Connaissance de quelques principes de la comptabilité publique.

Savoir-être :

- Dynamique, réactif et autonome.
- Sens du relationnel auprès d'un public varié.
- Sens de l'accueil, du service et de l'écoute.
- Rigueur, réactivité, sens des responsabilités.
- Curieux avec l'esprit d'initiative.
- Rigoureux et organisé.
- Force de propositions.

Savoir-faire :

- Très bonne maîtrise et clarté de l'expression orale.
- Maîtrise des outils informatiques.
- Être à l'aise avec la tenue de caisse.
- Qualités relationnelles, sens du contact et de l'accueil.
- Capable de travailler en équipe mais également en autonomie.
- Sens de l'organisation.
- Port occasionnel de charges.

FORMATIONS ET EXPÉRIENCES REQUISES :

Formation BAC + 3 minimum (tourisme/animation/conception de projets/langues étrangères).

Expérience :

- Expérience souhaitée dans l'accueil du public au sein d'établissements à vocation touristique et/ou culturelle (Une expérience antérieure dans le secteur culturel et touristique serait un atout).

- Expérience souhaitée dans la tenue d'une caisse : calculer avec exactitude et rapidité ; manipuler de l'argent sans erreur.
- Expérience : en tourisme, animations / évènementiel, conception de projet / commerce, recommandée.

CYCLE DE TRAVAIL :

- Temps de travail : 39h/35h semaine avec RTT annualisés
- Travail régulier les samedis et dimanches (1 week-end sur 3 minimum), vacances scolaires et jours fériés
- Planning de travail défini, horaires réguliers en fonction des obligations du service (un planning fixé à l'avance par la responsable de la Maison du Parc)

AUTRES :

- Permis B souhaité
- Amicale du personnel.
- Possibilité d'adhérer aux chèques déjeuner.

Les candidatures sont à adresser à :

Monsieur le Président
Parc naturel régional des Marais du Cotentin et du Bessin
3, village Ponts-d'Ouve
Saint-Côme-du-Mont
50500 Carentan-les-Marais

ou par courriel :

ressources-humaines@parc-cotentin-bessin.fr