

XX - Fiche de poste

Intitulé : Responsable accueil

Mission générale :

1. Contexte général du poste

La mission générale de l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise - Porte du Vexin est de mettre en œuvre la politique touristique de l'agglomération de Cergy-Pontoise. Pour ce faire, il est chargé de la promotion/valorisation du territoire, de son patrimoine matériel et immatériel via la mise en place d'actions en direction des visiteurs et des partenaires impliqués dans le développement touristique du territoire. Les responsabilités de l'EPIC sont de gérer les intérêts de l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise - Porte du Vexin et d'exploiter l'équipement dans le respect de la convention d'objectifs qu'il a conjointement signée avec la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise et avec la ville de Pontoise et ce, avec la recherche permanente d'amélioration de la qualité et du professionnalisme des actions et des services proposés.

Dans ce cadre, le rôle de Responsable accueil est le reflet de la bonne organisation des services de l'Office de Tourisme.

2. Domaines de contribution

- Organiser et assurer la mise en œuvre de la mission d'accueil de l'Office de Tourisme.
- Participer à la vie de l'équipe, à l'assise de la culture de l'entreprise et à son rayonnement

3. Activités

Organiser et assurer la mise en œuvre de la mission d'accueil :

- Assurer la gestion opérationnelle de l'équipe d'accueil. La responsable d'accueil a la responsabilité opérationnelle d'animation des chargés d'accueil, sans exercer la responsabilité hiérarchique assurée par le Direction de l'Office.
- Participer à la mise en place de procédure dans le but d'améliorer la qualité de service.



- Assurer personnellement les fonctions d'accueil du public au sein de l'équipe, notamment certains week-ends et jours fériés, y compris les opérations de ventes, encaissements, tenues de tableaux de bord et de données statistiques, et la gestion documentaire de l'accueil
- Utiliser le logiciel de caisse : effectuer les ventes et encaisser les recettes .
- Suivre et analyser des statistiques
- Saisir les données sur Apidae

Participer à la vie de l'équipe et à l'assise de la culture de l'entreprise et à son rayonnement :

- Informer la direction de l'avancement des dossiers, des déplacements, rendez-vous et de toute information utile au bon fonctionnement de la structure
- Appliquer les directives votées en comité de direction
- Participer activement aux réunions d'équipe
- Participer aux réunions professionnelles
- Participer aux actions visant à renforcer la cohésion d'équipe et la culture d'entreprise
- Être force de proposition

4. Contraintes du poste

- Travail du mardi au samedi

5. Compétences requises

Connaissances :

- Du territoire et de son patrimoine matériel et immatériel
- Des acteurs du secteur touristique local
- Maîtrise des logiciels word, Excel...
- Des réglementations
- Langues étrangères

Qualités

- adaptabilité
- disponibilité
- discrétion
- fiabilité
- rigueur
- capacité d'analyse et de synthèse
- sens de l'organisation
- esprit d'initiative

6. Moyens techniques

PC traditionnel équipé des logiciels de bureautique
Véhicule de service

7. Niveau de formation requis et expérience

BTS Tourisme
5 ans d'expérience minimum