

L'Office de Tourisme du Grand Paris Nord (Plaine Commune) recrute un Conseiller en séjour référent qualité (H/F) pour un CDI Bilingue anglais.

Entreprise

Office de Tourisme Plaine Commune Grand Paris
1 rue de la république - 93200 Saint-Denis
www.tourisme-plainecommune-paris.com

Type de contrat

CDI

Durée de travail

Temps complet

Salaire

Échelon 1.1

25 000€ brut annuel environ

Accès à un restaurant d'entreprise / remboursement 50 % pass navigo/participation aux formations du comité régional du tourisme Paris Ile de France

Expérience

Expérience dans un Office de Tourisme souhaitée

Formation

BTS, Bac+2

Début du contrat

Poste à pouvoir rapidement

Conseiller en séjour (H/F) référent(e) qualité

Vous avez la fibre touristique : vous contribuez à la valorisation touristique du territoire et participez au dynamisme du service et aux projets. Vous suscitez l'envie de découvrir le territoire et êtes porteur d'une image valorisante de ce territoire et de son offre touristique.

L'Office de Tourisme recrute un(e) conseiller(e) en séjour référent qualité en soutien technique de la directrice du Pôle Accueil - Qualité et en lien avec la Direction

Plaine Commune, située au Nord de Paris est un territoire en pleine évolution : Stade de France, Cité du cinéma, Puces Paris Saint-Ouen et Saint-Denis, Street Art Avenue, Basilique-Cathédrale royale de Saint-Denis Cités-jardins de Stains, Patrimoine architectural contemporain, friches artistiques, salles de spectacles et de théâtre, cultures maraîchères, parc de La Courneuve, fête de L'huma, Festival de Saint-Denis, la Street Art Avenue...et bien sûr, la coupe du monde de Rugby en 2023, les jeux Olympiques et Paralympiques de 2024, le projet de remontage de La Flèche de La Basilique

Cathédrale de Saint-Denis ainsi que la candidature de Saint-Denis, capitale européenne de la culture 2028.

Plaine Commune a reçu le label Villes et Pays d'Art et d'Histoire et est reconnu par l'Etat comme un territoire de culture et de création.

Accueillir les visiteurs :

- Savoir gérer seul(e) ou en équipe l'accueil des différents points d'information touristique du territoire
- Assurer l'accueil physique et téléphonique
- Assurer l'accueil hors les murs (à pied / en triporteur / a vélos / en voiture)
- Traiter les demandes par mail et par courrier
- Apporter une réponse immédiate et sur mesure aux visiteurs, tout en valorisant le patrimoine local et régional
- Gérer la réservation, l'encaissement et le suivi des prestations
- Vendre la billetterie (visites, spectacles, etc....) et les produits boutique (tenue et clôtures de caisse...).
- Collaborer avec les différents partenaires du territoire (hôtels, sites touristiques, sites culturels, commerces locaux, etc.)
- Participer aux animations des villes
- Fidéliser les visiteurs et leur donner envie de revenir diffusion documentations aux partenaires
- Participer à des salons, éductours et évènements de promotion
- Assurer la diffusion de documents de promotion auprès des prestataires

Aménager les points d'informations :

- Organiser les espaces d'accueil (organisation des espaces, stocks de documentations, affichage, vitrines, stockage, etc.)
- Veiller à la propreté et au rangement

Mettre à jour l'information :

- Collecter, traiter et diffuser de l'information et la mettre à jour dans la base de données APIDAE + site web, WiLogin, etc.
- Effectuer une veille régulière sur l'actualité touristique au niveau local, régional et national
- Enregistrer des données d'observation : statistiques de l'accueil

Suivi de la démarche Qualité Tourisme :

- Assister le Responsable qualité dans la démarche qualité « Iso 9001 » entreprise
- Participer à la mise en œuvre de la démarche qualité
- Participer et favoriser l'accueil et l'accessibilité aux personnes en situation d'handicap (accessibilité aux Points d'information)
- Suivi du dossier Accessibilité (Tourisme & handicap)
- Gérer les suggestions / réclamations clients
- Développer des partenariats avec d'autres offices de tourisme
- Rédaction des procédures / manuel qualité / Instruction
- Suivi et gestion des enquêtes de satisfaction et des réclamations
- Développer la politique qualité de l'entreprise avec l'ensemble de l'équipe
- Sensibiliser les partenaires à la politique qualité
- Aider et assister la responsable qualité au moments des audits
- Garantir la satisfaction des visiteurs et des partenaires
- Gérer des tâches administratives (bases de données, réaction de compte-rendu)
- Etre force de proposition
- Travail le week-end et les jours fériés

Votre profil :

- Diplômé(e) en tourisme (minimum BTS tourisme) ou à défaut expérience confirmée dans le domaine du tourisme
- Expérience dans un Office de Tourisme souhaitée
- Pratique de deux langues étrangères minimum
- Bonne maîtrise des outils informatiques et numériques (APIDAE, réseaux sociaux, gestion de site internet, pack Office, logiciel caisse...)
- Connaissance du territoire appréciée
- Sens commercial
- Autonomie, disponibilité et sens de la curiosité
- Grande Disponibilité

Conditions

CDI - Travail le week-end et jours fériés

Rémunération : Rémunération selon échelon 1.1 de la Convention Collective de Organismes de Tourisme

Travail à temps plein

Permis B obligatoire

Contrat CDI

Travail les WE et jours fériés

Contact

Merci d'adresser vos candidatures (CV + lettre de motivation) par courrier électronique à :

Direction Pôle Accueil/Qualité

dir.accueil@plainecommunetourisme.com