



## RESPONSABLE DU SERVICE DE L'ACCUEIL

Rejoins une équipe dynamique au cœur de Rouen, une ville au patrimoine riche et innovant ! Si tu es passionné(e) par le tourisme, que tu aimes les défis et que tu veux participer activement à la promotion d'un territoire aux multiples patrimoines exceptionnels, qu'il s'agisse d'Arts, d'Histoire, de Gastronomie, d'Industrie ou de Nature. Ce poste est fait pour toi ! Chez Rouen Tourisme, nous mettons l'accent sur l'innovation, l'engagement durable et la qualité de notre accueil. Et surtout, nous croyons en l'importance de chacun au sein de notre équipe.

### MISSIONS PRINCIPALES

En tant que Responsable du Service de l'Accueil, tu seras le garant d'une expérience unique pour nos visiteurs et inspirant pour les collègues de travail. Ton rôle sera essentiel pour valoriser notre belle métropole et assurer la satisfaction de nos publics. Voici ce que tu feras au quotidien.

### SERVICE DE L'ACCUEIL

Présence physique en tant que conseiller de séjour 50% et Management 50%.

#### Management de l'équipe d'accueil

- Tu encadreras une équipe passionnée, en élaborant des plannings efficaces pour garantir un accueil optimal sur nos différents sites.
- Tu animeras des réunions hebdomadaires dynamiques et conduiras des entretiens individuels pour booster la motivation de chacun.
- Tu seras responsable du recrutement et de la formation des nouveaux talents (permanents, saisonniers, stagiaires)
- Tu accompagneras ton équipe pour qu'elle devienne performante dans la vente et la promotion de nos produits.
- Tu proposeras et mettras en place des actions commerciales pour maximiser les ventes de nos produits touristiques, billetterie, et services afin de booster le chiffre d'affaires.
- Lancer des challenges motivants : Tu créeras des défis et incentives pour motiver ton équipe à atteindre et dépasser les objectifs de vente

#### Conseiller en séjour

- Tu seras en première ligne pour promouvoir Rouen et ses alentours, conseiller les visiteurs et assurer la gestion de la caisse et des espaces d'accueil.
- Tu veilleras à la mise à jour de la base d'informations touristiques et à l'entretien des espaces d'accueil pour qu'ils soient toujours accueillants et attrayants.

#### **Gestion des espaces d'accueil**

- Tu superviseras la billetterie et les ventes de produits, en veillant à ce que tout soit en ordre pour satisfaire les attentes des visiteurs.
- Tu collaboreras avec l'équipe pour proposer de nouveaux aménagements et services qui rendront l'accueil encore plus chaleureux.

#### **Développement de l'expertise de territoire**

- Tu contribueras au développement des connaissances de l'équipe sur le territoire, en coordonnant la rédaction de fiches techniques et en étant à l'affût des innovations dans l'accueil touristique.

### **COMPETENCES REQUISES**

Savoir-faire : Maîtrise du management, pédagogie, bonnes compétences linguistiques, excellente expression orale et écrite, connaissance pointue du territoire, sens commercial, maîtrise des outils informatiques, maîtrise de 2 langues.

Savoir-être : Sens de l'écoute, esprit d'équipe, dynamisme, flexibilité, disponibilité, et une présentation soignée. Le sens de l'accueil, c'est aussi dans l'attitude !

### **TON PROFIL**

Formation : Bac +2 à Bac +5 dans le tourisme.

Expérience : Minimum 5 ans dans un poste similaire.

Maîtrise de l'anglais obligatoire

Engagement : Tu partages nos valeurs de qualité et de respect du patrimoine. - - Tu es prêt(e) à participer à l'amélioration continue de nos services et à véhiculer l'image de marque de notre destination.

### **POURQUOI NOUS REJOINDRE**

Nous croyons en un tourisme responsable et en l'importance de la qualité de vie au travail. En plus de faire partie d'une équipe engagée et passionnée, voici ce que nous offrons :

Un engagement fort pour la RSE

- Un soutien pour tes trajets (20% réduction sur l'abonnement métro – Mise en place d'un forfait mobilité)
- Prime de 13eme mois
- Des titres restaurant
- Du café offert chaque matin pour bien commencer ta journée
- Un chèque cadeau de Noël pour te faire plaisir et un déjeuner avec toute l'équipe dans un bon restaurant
- Une mutuelle familiale avantageuse (Premium)

- 3 jours de découvertes touristiques par an pour connaître et être formé à notre territoire.

### **STATUT**

Contrat à durée indéterminée

Echelon 2.3 - rémunération à partir de 2264 € brut/mois

Convention Collective Nationale des organismes de tourisme (CCN n°3175)

### **CONTACT**

Faire parvenir votre candidature (lettre de motivation et CV) avant le 28 février 2025

à : Youns AIT AOUAJ – Directeur du service marketing et accueil

Par email : [y.ait-aouaj@rouentourisme.com](mailto:y.ait-aouaj@rouentourisme.com)

et Sabrina JEANNE – Responsable RH et Finances

[s.jeanne@rouentourisme.com](mailto:s.jeanne@rouentourisme.com)

Par courrier à : Rouen Tourisme - CS 30 666 - 76008 Rouen Cedex 1

Viens contribuer à l'essor touristique de Rouen et partager avec nous le plaisir d'accueillir et de promouvoir un territoire d'exception !