



## **Coordinateur.trice Accueil, partenariat et filières (H/F)**

---

La SPL Cévennes d'Ardèche recrute pour son office de tourisme un(e) Coordinateur.trice Accueil, partenariat et filières.

Berceau d'un tourisme naturellement responsable et positif, la destination Cévennes d'Ardèche est située en sud Ardèche, entre plaine, piémont et montagne. Les acteurs et habitants promettent une expérience qui transforme et enrichit grâce à la préservation d'un patrimoine naturel et culturel unique.

C'est dans ce cadre exceptionnel que la SPL Cévennes d'Ardèche gère son office de tourisme, Castanea (Espace découverte de la châtaigne d'Ardèche) et coordonne la stratégie pleine nature pour les deux communautés de communes qui composent son territoire d'intervention.

Grâce à une équipe composée de 12 personnes renforcée par des saisonniers, l'implication et la solidarité contribuent à une ambiance de travail favorable, avec des conditions de travail soignées. La convivialité et la bonne humeur sont garanties !

L'esprit de co-construction comme manière de travailler permet à chacun d'y exprimer sa personnalité et d'être autonome dans le collectif.

Travailler en Cévennes d'Ardèche, c'est donc vivre dans un cadre unique, aux côtés de partenaires et d'une équipe professionnelle qui partagera avec vous toute son expérience et ses outils.

Sous l'autorité de la directrice générale, le poste de Coordinateur.trice Accueil, partenariat et filières a pour objet le suivi et la gestion de la mission Accueil ainsi que l'expertise de territoire sur la destination. Il mettra à jour et animera le Schéma d'accueil et de diffusion de l'information (SADI) et de son plan d'action budgété et phasé, en cohérence avec la stratégie touristique.

Le SADI intègre l'accueil physique et numérique, la coordination des BIT, le suivi des outils d'accueil, des services rendus par l'office, l'animation de l'équipe, l'amélioration et le suivi des dysfonctionnements.

Ses missions se déclineront comme suit :

## **Missions**

---

Organisation du travail du personnel / management de l'équipe d'accueil / expertise de la destination

- Elaboration des plannings du personnel d'accueil,
- Animation de l'équipe, organisation des tâches des conseillers et accompagnement dans l'ensemble de leurs fonctions,
- Participation au recrutement du personnel saisonnier, coordination de la formation du personnel d'accueil, encadrement des saisonniers et stagiaires,
- Développement de la connaissance du territoire pour les conseillers en séjours,
- suivi de la fréquentation et des indicateurs de suivi de l'activité.



SPL Cévennes d'Ardèche - 17 place Ollier - 07140 Les Vans

[www.les-vans.com](http://www.les-vans.com)  [www.tourisme-beaumedrobie.fr](http://www.tourisme-beaumedrobie.fr)  [www.musee-chataigneraie.fr](http://www.musee-chataigneraie.fr)  
+33 (0)4 75 37 24 48  +33 (0)4 75 89 80 92  +33 (0)4 75 39 90 66

#### Organisation et gestion des espaces d'accueil et de vente – billetterie et boutique

- Gestion des espaces d'accueil et boutique et de leur entretien, proposition d'améliorations
- Accompagnement à la digitalisation du service,
- Supervision de la collecte d'informations et mises à jour, de la gestion de documentation,
- Suivi des procédures de gestion des stocks des articles en vente et les commandes correspondantes,
- Gestion des billetteries et prise en charge des demandes des socio-professionnels, des collectivités ou de prestataires privés,
- Suivi des ventes et reporting,
- Participation, par sa gestion de l'équipe accueil et ses qualités commerciales, à l'accroissement du chiffre d'affaires et de la marge sur les ventes faites au comptoir (billetterie, produits boutique...),
- Maîtrise du logiciel de caisse et de l'usage de l'outil par l'équipe d'accueil.

#### Animation du Partenariat et des filières

Le/la Coordinateur.trice favorisera l'adhésion des professionnels de la destination par filière :

- Participation à la conception de la stratégie du service et au déploiement du plan d'actions, gestion des campagnes de partenariat,
- Développement et vente des services et produits,
- Animation du réseau des partenaires,
- Veille.

#### Suivi des démarches de qualification

Le/la Coordinateur.trice contribuera au respect des engagements du classement des offices de tourisme et de la marque Qualité Tourisme (obtention en mai 2019), de ses outils et de ses indicateurs d'évaluation.

#### Accueil (20%)

Dans ses missions d'accueil, il/elle accueillera chaque visiteur de manière qualitative et professionnelle (conseil et promotion de l'offre touristique locale et des produits de la destination).

### **Profil**

Minimum bac+3 dans le domaine du tourisme et du développement touristique

Expérience confirmée dans le domaine du tourisme (connaissance de l'environnement des acteurs touristiques institutionnels et privés)

Expérience du contact client en Office de Tourisme et connaissance des attentes des visiteurs

Très bonne connaissance du territoire et de l'environnement touristique

Compétence en gestion de projet et management d'équipe

Maîtrise de l'anglais et d'une autre langue étrangère

Maîtrise des outils informatiques dont maîtrise du logiciel Apidae

Qualités et aisance relationnelles, sens du service public et du travail en équipe, dynamisme, autonomie, flexibilité, disponibilité et polyvalence

Capacités rédactionnelles

Rigueur, réactivité et esprit d'initiative

Qualité d'écoute, d'animation et d'adaptation

Bonne présentation

Permis B et véhicule obligatoire

## **Conditions**

CDI

CCN Organismes de tourisme

Rémunération basée sur la convention collective des offices de tourisme

Statut : Agent de maîtrise / non Cadre

Temps plein

Travail possible week end et jours fériés

Télétravail possible 1 jour par semaine en basse saison

Lieu de travail : office de tourisme Cévennes d'Ardèche (agence de Joyeuse et des Vans), déplacements ponctuels possibles pour assurer l'accueil sur un autre point du territoire

Prise de poste au plus tôt

## **Contact**

Candidature à adresser avant le 16 aout 2023 à :

Anne-Sophie Latourre, directrice générale

SPL Cévennes d'Ardèche

17 Place Ollier

07140 Les Vans

[administration@cevennes-ardeche.com](mailto:administration@cevennes-ardeche.com)