



**Dans le cadre d'une évolution organisationnelle, Destination Saint-Malo Baie du Mont-Saint-Michel recherche un**

### **(CDI) COORDINATEUR PÔLE ACCUEIL (H/F)**

Rejoignez notre équipe pour contribuer à la promotion d'un territoire doté d'un formidable terrain de jeu : la Bretagne romantique, véritable poumon vert de notre destination ; les grands espaces du Cœur de Baie, les richesses du littoral de Cancale à Saint-Malo et les bords de Rance ! Nature, eau, patrimoine sont trois richesses communes, déclinables à l'infini, tant notre destination offre de trésors et de pépites cachés.

#### **MISSIONS :**

Sous la responsabilité hiérarchique et fonctionnelle de la directrice Attractivité et Développement du Pôle Tourisme de Loisirs, en s'appuyant sur les référents des agences (OT, BIT), votre objectif principal est d'assurer un rôle de facilitateur et de lien entre le Pôle Accueil, la direction et les autres services.

Dans le respect de la démarche de qualité engagée, vos missions principales sont :

- Organiser l'accueil dans les différentes agences et hors les murs (mobilité, événementiel) afin d'assurer la promotion de notre destination et de ses acteurs.
- Fédérer l'équipe du Pôle Accueil autour de projets collectifs (SADI, Roadbook...) et d'un objectif commun.
- Elaborer et suivre les plannings de l'équipe en s'appuyant sur les référents des agences afin d'assurer le fonctionnement de l'accueil et permettre aux équipiers des temps de travail sur dossiers (commercialisation, partenariat...).
- Anticiper et définir les besoins en renfort pour les pics d'activité et participer aux processus de recrutement (permanents, saisonniers), de formation et d'entretiens professionnels.
- Animer la communication et la cohésion du service (réunions, événements internes, formation à la connaissance du territoire...).
- Challenger les référents des agences sur le développement des ventes, en collaboration avec la responsable de la billetterie et de la boutique.
- Être garant du suivi des statistiques de fréquentation et d'enregistrement des demandes.
- Assurer la veille quotidienne des différentes missions confiées aux Conseillers séjours et référents des agences, du respect de la politique stratégique de la société et des démarches de qualité (QT, Tourisme & Handicap...).
- Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public, des règles de sécurité et d'hygiène.
- Gérer la logistique du service (stocks de documentation, matériel...).
- Contribuer à la logique de transversalité avec les autres services.
- Représenter la société à l'extérieur par délégation de la directrice Attractivité et Développement du Pôle Tourisme de Loisirs.
- Renforcer la mission d'accueil en cas de besoin et assurer un minimum de mission par semaine ou mois.

Ces missions ne sont pas exhaustives et peuvent être complétées selon les besoins de la Direction, les souhaits et compétences des candidats.

#### **PROFIL :**

- Expérience d'au moins 5 ans dans un poste ou des missions similaires dans une structure touristique.
- Connaissance du fonctionnement d'un office de tourisme.
- Maîtrise de 2 langues étrangères.
- Qualités requises : aisance relationnelle et informatique. Sens de l'organisation. Capacité d'anticipation et d'adaptation pour faire face aux imprévus et travailler simultanément sur différents dossiers. Maîtrise de soi, capacité d'initiative, réactivité et efficacité. Savoir être attentif et à l'écoute. Capacité d'adaptation en fonction du public. Disponibilité et aptitude au travail en équipe.
- Connaissance des logiciels métiers (Tourinsoft). Connaissance du logiciel de caisse Aloa apprécié.

#### **CONDITIONS :**

CONTRAT : CDI –Convention Collective des Organismes de Tourisme. Poste basé à Saint-Malo avec mobilité sur l'ensemble des agences. Permis B exigé. Travail les week-ends, jours fériés, vacances scolaires (jours récupérés).

A pourvoir dès que possible.

Veillez adresser votre candidature (CV + Lettre de motivation) à :

Pascale Choleau – Directrice Attractivité et Développement – Pôle Tourisme Loisirs

[pcholeau@saint-malo-tourisme.com](mailto:pcholeau@saint-malo-tourisme.com)

(Au plus tard le 27 septembre 2023).