



Responsable Accueil – Office du Tourisme – Destination Saint-Malo Baie du Mont Saint-Michel

La SPL Destination Saint-Malo Baie du Mont Saint Michel recherche son/sa Responsable Accueil, chargé(e) de piloter et de coordonner l'accueil et l'information des visiteurs sur les différents sites de la destination : Office de Tourisme de Saint-Malo, agences de Cancale, Dol-de-Bretagne, Combourg et Saint-Suliac.

Véritable chef d'orchestre au quotidien, vous animez une équipe de près de 10 conseillers séjours permanents (hors renfort saisonnier), en vous appuyant sur les référentes d'agence. En tant que manager, vous vous placez en support de votre équipe : vous aimez le terrain, vous alternez entre management à distance et visites des différentes agences. Vous faites le lien avec les services supports de la société (communication, partenariat, développement, finances) pour garantir la qualité de services et l'amélioration continue. Les métiers de service et d'hospitalité sont en pleine évolution : accueil physique, hors les murs, accueil à distance (chat, mails ...) : vous êtes force de proposition pour « aller vers » les visiteurs, pour accompagner les changements technologiques et sociétaux en cohérence avec la stratégie globale portée par la SPL et les ambitions de la destination.

Vos principales responsabilités

1 Management et organisation du service

- Encadrer, animer et accompagner les équipes au quotidien et dans la mise en œuvre de la stratégie de la destination.
- Participer aux recrutements et à l'intégration des saisonniers, avec la Responsable RH.
- Anticiper et sécuriser les temps forts (ouvertures, accueils hors les murs...).
- Élaborer et gérer les plannings : saisonnalité, remplacements, congés.

2 Coordination des agences

- Garantir un accueil professionnel, chaleureux et personnalisé, en agences et à distance.
- Développer et partager une connaissance fine de la destination (eductours, relais terrain...).
- Dynamiser les ventes en boutique et billetterie des différentes agences.
- Assurer le suivi opérationnel des sites et le respect des process.
- Exploiter les outils métiers : CRM, billetterie, caisse, gestion des flux, base de données touristiques.

3 Qualité, innovation et amélioration continue

- Animer les démarches qualité et veiller au respect du référentiel DEX.
- Participer à l'écriture de la stratégie d'accueil
- Développer des actions pour renforcer satisfaction et fidélisation.
- Contribuer aux projets transversaux et aux actions de promotion/animation.

➤ Compétences requises

- Expérience en management, en particulier à distance (multisites)
- Maîtrise des techniques d'accueil et de vente.
- Appétences pour les nouvelles technologies.
- Leadership équilibré entre bienveillance, exigence et pédagogie
- Capacité à fédérer, dynamiser et accompagner des équipes polyvalentes et saisonnières
- Orientation solution : à l'aise avec les imprévus et le rythme de saisons
- Capacité d'analyse et de pilotage d'activité (tableaux de bord, indicateurs).
- Expériences dans les métiers du tourisme (offices de tourisme, équipement de loisirs, hôtellerie, camping, office...)

➤ **Savoir-être**

- Esprit d'équipe et capacité à fédérer.
- Excellent relationnel.
- Sens du service, goût du collectif et bonne aisance relationnelle
- Esprit d'analyse, rigueur, organisation et autonomie
- Force de proposition et créativité.
- Réactivité et capacité d'adaptation (forte saisonnalité).
- Sens des responsabilités et autonomie.

Profil recherché

- Formation supérieure en tourisme, hôtellerie, ou commerce (Bac +3 à Bac +5 souhaité).
- Expérience significative en coordination d'équipe et en accueil touristique.
- Maîtrise d'au moins une langue étrangère (anglais indispensable).
- La connaissance du territoire de la Destination serait un plus.

Conditions particulières

- Poste basé au siège social à Saint-Malo.
- Travail 1 week-end par mois
- Déplacements réguliers en agences
- Poste à pourvoir immédiatement.

Si ce poste vous intéresse, adressez-nous votre candidature à recrutement@saint-malo-tourisme.com