

L'Office de Tourisme Baie de Morlaix recrute en contrat à durée indéterminée

## Un(e) Responsable d'accueil et de commercialisation auprès de l'Espace des Sciences de Morlaix

L'Office de tourisme Baie de Morlaix est porteur de la marque Qualité Tourisme et titulaire du classement national Catégorie 1. Il intervient sur le territoire de Morlaix Communauté (26 communes). À ce titre, il intervient sur quatre métiers l'accueil touristique, la promotion, la commercialisation et le développement

Dans ce cadre, nous recrutons un(e) responsable de l'accueil et de la commercialisation, en contrat à durée indéterminée à temps complet

### DESCRIPTION DU POSTE

#### ENVIRONNEMENT DU POSTE

##### Qualification

Formation Bac +2 Tourisme ou commercialisation minimum  
Expériences sur un poste similaire souhaitées

##### Positionnement :

Agent de maîtrise / technicien, échelon 2.2

##### Rattachement hiérarchique

- Direction
- Responsable du pôle accueil de l'Office de tourisme communautaire

##### Lieu d'affectation

La Manufacture des tabacs, 42 Quai du Léon, 29600 Morlaix

##### Liaisons relationnelles

- Internes : La direction, Le pôle réceptif de l'Office de tourisme communautaire, les responsables de pôle, les conseillers en séjour des bureaux d'accueil, le service communication, les services comptabilité / administration, la référente qualité.
- Externes : L'équipe technique et de médiation de l'Espace des Sciences de Morlaix Communauté, les agents du patrimoine présents sur le site, les clientèles touristiques et locales, les responsables de groupe et enseignants, les fournisseurs de la boutique du site, les différents réseaux d'acteurs notamment sur le site de la Manufacture.
- Il/elle a autorité sur les agents d'accueil « Billetterie » et sur les saisonniers intervenants sur le site et gère en tant que régisseur principal la régie d'avances et de recettes de l'Espace des Sciences.

## **MISSIONS ET ACTIVITÉS**

Dans le cadre de l'ouverture de l'Espace des Sciences de Morlaix, il/elle sera en charge d'encadrer l'équipe « billetterie et commercialisation » de l'Office de tourisme, déléguée auprès de l'Espace des Sciences de Morlaix, et, de la mise en œuvre des missions qui lui sont attribuées sur le site par la collectivité.

Il/elle aura à organiser et gérer les demandes de réservation des groupes scolaires dans le cadre de l'Espace des Sciences, à piloter la boutique et organiser l'accueil sous toutes ses formes (physique, téléphonique, etc.).

### **1/ Management de l'équipe**

- Interlocuteur/trice des partenaires de l'Espace des Sciences
- Gestion de l'équipe et du planning
- Organisation des missions et des tâches, déléguées à l'Office de tourisme
- Gestion des espaces et de l'information à destination des publics
- Respect et application de la démarche « Qualité Tourisme » au sein de l'équipe de la Manufacture

### **2/ Commercialisation billetterie et groupes scolaires**

- Organisation et gestion globale de la billetterie à destination des individuels
- Organisation du dispositif de réservation et planification des groupes scolaires
- Prise en charge des réservations « groupes scolaires » et enregistrement des réservations « groupes tourisme », selon la procédure validée avec l'équipe de médiation de l'Espace des Sciences et avec le pôle réceptif de l'Office de tourisme
- Gestion de la régie publique affectée à la commercialisation
- Gestion de la relation client
- Tenue des bilans et des évaluations

### **3/ Boutique**

- En lien avec les équipes de l'Office de tourisme, gestion de la boutique de site, selon la stratégie définie
- Relations aux fournisseurs, notamment sur les produits en lien avec la thématique scientifique
- Mise en sécurité et gestion des stocks, notamment dans le cadre de la régie publique
- Tenue des bilans et des évaluations

### **4/ Accueil téléphonique**

- Accueillir le public de manière personnalisée, être à l'écoute des demandes téléphoniques et répondre par des informations vérifiées, selon le process de la démarche Qualité Tourisme.

## 5 / Missions complémentaires et transverses

- Selon les besoins du planning, il/elle assurera le remplacement des agents à la billetterie de l'Espace des Sciences
- Participation aux actions de communication relevant des attributions du poste, selon les besoins du pôle « Communication ».
- Contribuer à l'obtention et au renouvellement des démarches « Qualité » et « RSE ».
- Renfort au besoin des équipes d'accueil, téléphonie
- Coordination avec le service administratif

## CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES REQUISES

- Bonne connaissance de la filière touristique et des pratiques des clientèles
- Capacité à animer un réseau local et maîtrise de la gestion de projet
- Capacité à s'organiser et à travailler en autonomie
- Capacité à encadrer une équipe
- Polyvalence, adaptabilité et réactivité
- Rigueur et organisation
- Capacité d'analyse, de synthèse et aisance rédactionnelle
- Dynamisme, aisance relationnelle et sens de l'écoute ; Capacité à s'adapter à différents interlocuteurs
- Aptitude à travailler en équipe
- Utilisation de matériel et logiciels informatiques, notamment logiciel de caisse et logiciel de gestion de l'accueil et de base de données

## CANDIDATURE

Adressez une lettre de motivation, accompagnée d'un CV

**Avant le mardi 12 mars 2024 à :**

Nathalie Bernard, Présidente  
Office de Tourisme Baie de Morlaix

À l'adresse suivante

[pm@tourisme-morlaix.bzh](mailto:pm@tourisme-morlaix.bzh)