Les métiers en office de tourisme

Vous souhaitez devenir un professionnel du Tourisme : intégrez un office de tourisme !

Devenez un couteau suisse du tourisme :

Dans un office de tourisme, chaque employé est un véritable couteau suisse humain. Selon la taille et l'organisation en interne, un salarié peut exercer plusieurs métiers !

Un instant, il vous concocte un itinéraire sur mesure ; l'instant d'après, il se transforme en expert en communication, jonglant avec les réseaux sociaux pour promouvoir la destination. Besoin d'un dépannage informatique ? Il dégaine son tournevis virtuel et répare le site web en un clin d'œil. Et si un touriste égaré cherche le meilleur restaurant local, son tire-bouchon métaphorique est prêt à ouvrir les portes des meilleures caves à vin. Cette polyvalence est essentielle pour répondre aux besoins variés des visiteurs et assurer le bon fonctionnement de l'office de tourisme.

Directeur(rice)

Compétences et aptitudes requises :

- Compétences managériales : encadrer une équipe, coordonner différents services, animer des réunions.
- Vision stratégique et sens du développement : anticiper les tendances du tourisme et adapter l'offre locale.
- Maîtrise des outils numériques et du e-tourisme : gestion des réseaux sociaux, suivi des statistiques web, adaptation aux nouveaux modes de consommation touristique.
- Capacités rédactionnelles et de communication : aisance à l'écrit et à l'oral, élaboration de supports de communication, représentation institutionnelle.
- Connaissance du cadre juridique et administratif : réglementation touristique, gestion des marchés publics, contractualisation.
- Esprit d'innovation et de créativité : développer de nouvelles offres, dynamiser l'attractivité du territoire.
- Sens de l'organisation et gestion des priorités : capacité à jongler entre les différentes missions et contraintes.
- Le poste de directeur(rice) est central dans la structuration et le dynamisme d'un Office de Tourisme. Il requiert un profil polyvalent, à la fois gestionnaire, communicant(e) et visionnaire,
- avec une forte capacité à fédérer les acteurs locaux autour d'un projet touristique commun.

Missions principales :

Le/la directeur(rice) administre l'Office de Tourisme et définit la stratégie globale de développement touristique en concertation avec le (la) président(e) et le conseil d'administration.
Il/elle est garant(e) de la mise en œuvre des actions prévues et du suivi des dépenses associées.
Dans le cas d'un EPIC (Établissement Public à Caractère Industriel et Commercial), il/elle assure également un rôle de représentant(e) légal(e) et d'ordonnateur(rice) des engagements contractuels.
Il/elle intervient dans tous les domaines de la gestion quotidienne :

Gestion des ressources humaines : recrutement, animation et encadrement de l'équipe, développement des compétences.

Stratégie et développement touristique : mise en place de projets innovants, positionnement de la destination, veille sur les tendances du secteur.

Pilotage budgétaire et financier : élaboration du budget, recherche de financements, suivi des indicateurs de performance.

Coordination et animation territoriale : développement des partenariats avec les acteurs locaux (élus, prestataires touristiques, associations, collectivités).

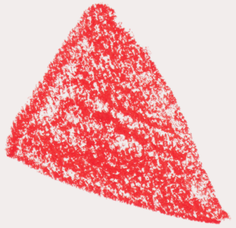
Marketing et communication : valorisation de la destination à travers des actions de promotion, gestion du site internet et des outils numériques.

Qualité et innovation : mise en œuvre des labels et démarches qualité (Qualité Tourisme, développement durable).

Profil recherché :

le directeur ou la directrice d'office de tourisme doit être un leader polyvalent, capable de gérer efficacement une équipe, de promouvoir la destination et de collaborer avec divers partenaires pour développer l'attractivité touristique du territoire.

Directeur(rice) Adjoint(e)



Missions principales :

Le/la directeur(trice) adjoint(e) assiste le directeur dans l'organisation, le management et le bon fonctionnement de l'Office de Tourisme.
Il/elle est un relais stratégique et opérationnel, capable de prendre le relais du directeur en cas d'absence et de le soutenir dans la gestion quotidienne.
Ses responsabilités principales incluent :

Management et coordination des équipes : accompagnement des collaborateurs, suivi des projets en cours, mise en œuvre des décisions stratégiques.
Remplacement du directeur : représentation auprès des élus, partenaires et institutions locales en l'absence du directeur.
Délégation des tâches administratives et de gestion : signature des affaires courantes, suivi budgétaire, gestion des plannings et des ressources humaines.
Supervision d'un pôle spécifique : selon l'organisation interne, il/elle peut être responsable d'un secteur stratégique tel que :
Promotion et communication touristique
Accueil et qualité des services
Développement commercial et partenariats
Animation du territoire et événements
Digital et e-tourisme

Compétences et aptitudes requises :

- Leadership et esprit d'initiative : capacité à encadrer une équipe et à prendre des décisions stratégiques.
- Excellentes capacités relationnelles : aisance dans les interactions avec les élus, prestataires touristiques et acteurs locaux.
- Organisation et rigueur : gestion des priorités, suivi des projets, coordination des actions.
- Adaptabilité et polyvalence : prise en charge de missions variées selon les besoins de l'Office de Tourisme.
- Maîtrise des outils numériques et du marketing territorial : bonne connaissance des stratégies de promotion digitale et du e-tourisme.
- Compétences en gestion administrative et budgétaire : suivi financier, gestion des contrats et dossiers administratifs.
- Capacité à travailler en équipe et en transversalité : assurer la liaison entre les différents pôles et services.

Profil recherché :

Le poste de directeur(trice) adjoint(e) est idéal pour un professionnel expérimenté du secteur du tourisme, ayant déjà occupé un poste à responsabilité.
Il/elle doit être à l'aise dans la gestion de projets, la coordination d'équipes et la représentation institutionnelle.
Son rôle de soutien et de relais du directeur en fait un acteur clé du bon fonctionnement et du développement de l'Office de Tourisme.

L'assistant(e) de direction

Missions principales :

L'assistant(e) de direction joue un rôle essentiel dans l'organisation et le bon fonctionnement de l'Office de Tourisme en apportant un soutien administratif et organisationnel au président et au directeur.

Ses missions incluent :

Gestion de l'agenda et des priorités : planification des réunions, rendez-vous et déplacements du président et du directeur.

Organisation des instances statutaires : préparation des conseils d'administration, assemblées générales et autres réunions institutionnelles (convocations, ordres du jour, comptes rendus).

Support administratif : rédaction de courriers, mise en forme de documents, gestion des dossiers et suivi des correspondances.

Accueil et interface : filtrage des appels, gestion des demandes d'informations internes et externes.

Coordination des services internes : transmission des informations entre les différents pôles de l'Office de Tourisme.

Suivi administratif et financier : gestion des notes de frais, suivi de certaines commandes ou prestations, mise à jour des bases de données.

Veille et préparation de documents stratégiques : assistance dans la rédaction de rapports, dossiers de subventions ou bilans d'activités.

Compétences et aptitudes requises :

- Excellente organisation et rigueur : gestion simultanée de plusieurs tâches et respect des échéances.
- Discrétion et confidentialité : manipulation d'informations sensibles.
- Bonne expression orale et écrite : rédaction claire et synthétique, orthographe irréprochable.
- Maîtrise des outils bureautiques et numériques : Word, Excel, PowerPoint, logiciels de gestion administrative, outils collaboratifs.
- Capacité à anticiper et à prendre des initiatives : gestion proactive des priorités et des imprévus.
- Aisance relationnelle et diplomatie : interface avec les élus, partenaires, collaborateurs et visiteurs.

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) polyvalent(e), organisé(e) et doté(e) d'un excellent sens du relationnel. Une expérience en assistanat de direction, administration publique ou gestion touristique est un plus.

L'assistant(e) de direction est un véritable pilier de l'Office de Tourisme, garantissant un fonctionnement fluide et efficace des instances dirigeantes.

Responsable des Ressources Humaines

Missions principales :

Le/la responsable des ressources humaines assure la gestion et le suivi administratif du personnel de l'Office de Tourisme. Il/elle veille au bon déroulement des processus RH, de l'embauche au départ des salariés, en garantissant le respect du cadre réglementaire et des obligations légales.

Ses missions incluent :

Gestion administrative du personnel : suivi des contrats de travail, déclarations sociales, gestion des temps de travail et absences (congés, RTT, compte épargne temps).

Élaboration des plannings : coordination des horaires et des affectations en fonction des besoins du service et des pics d'activité touristique.

Suivi de la paie et des rémunérations : vérification des feuilles de paie, prise en compte des évolutions salariales et primes éventuelles, transmission des éléments à la comptabilité ou au prestataire de paie.

Organisation du plan de formation : recueil des besoins en formation, mise en place des sessions, suivi des financements et des certifications.

Dialogue social et gestion des IRP (Instances Représentatives du Personnel) : suivi des relations avec les délégués du personnel, animation du dialogue social, gestion des procédures disciplinaires et des conflits éventuels.

Mise à jour de l'organigramme et suivi des évolutions de poste : adaptation des missions en fonction des compétences et des projets stratégiques de l'Office de Tourisme.

Recrutement et gestion des fins de contrat : rédaction et diffusion des offres d'emploi, organisation des entretiens, gestion des départs et ruptures contractuelles (licenciement, retraite, rupture conventionnelle).

Application de la réglementation et veille sociale : suivi des évolutions du droit du travail, mise en conformité avec les obligations légales et conventionnelles.

Compétences et aptitudes requises :

- Maîtrise du droit du travail et des réglementations sociales : connaissance de la convention collective 3175 et des obligations liées aux établissements publics et associatifs.
- Excellentes capacités organisationnelles et rigueur : gestion efficace des dossiers et respect des échéances RH.
- Discrétion et sens de la confidentialité : manipulation d'informations sensibles sur les salariés.
- Aisance relationnelle et capacité d'écoute : médiation en cas de conflit, accompagnement des équipes, échanges avec les instances représentatives du personnel.
- Maîtrise des outils RH et de paie : logiciels de gestion du personnel, plateformes de formation et outils bureautiques (Excel, logiciels spécialisés).
- Capacité à anticiper et à prendre des décisions : gestion proactive des besoins en personnel, identification des risques sociaux et prévention des conflits

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) expérimenté(e) en gestion des ressources humaines, idéalement avec une connaissance du secteur du tourisme et des collectivités territoriales. Une formation en gestion des RH, en droit du travail ou en administration du personnel est fortement recommandée.

Le/la responsable des ressources humaines joue un rôle clé dans le bien-être et la performance des équipes de l'Office de Tourisme, en assurant une gestion efficace et humaine du personnel.

Responsable des Finances

Missions principales :

Le/la responsable des finances assure la gestion budgétaire et financière de l'Office de Tourisme. Il/elle veille à l'équilibre financier de la structure, optimise les ressources disponibles et garantit la conformité des opérations comptables aux réglementations en vigueur.

Ses missions incluent :

Élaboration et suivi du budget : construction du budget prévisionnel en lien avec la direction, suivi des engagements et des ajustements budgétaires en cours d'exercice.

Gestion des dépenses et recettes : suivi des engagements financiers, validation des paiements et facturations, recouvrement des recettes (y compris la taxe de séjour lorsque cela est nécessaire).

Réalisation des bilans financiers et du compte administratif annuel : préparation des états financiers, analyse des écarts entre prévisionnel et réalisé, élaboration des rapports pour le conseil d'administration.

Coordination avec les partenaires financiers : gestion des demandes de co-financement auprès des collectivités territoriales, de l'État et de l'Europe, suivi des subventions et financements extérieurs.

Suivi des obligations comptables et fiscales : conformité des écritures comptables, déclaration et paiement des obligations fiscales, gestion des audits financiers éventuels.

Optimisation des ressources financières : identification de nouvelles sources de financement, analyse des opportunités d'investissement, rationalisation des dépenses.

Mise en place d'outils de pilotage et de contrôle : tableaux de bord financiers, indicateurs de suivi, reporting pour aider la direction à la prise de décision stratégique.

Compétences et aptitudes requises :

- Excellente maîtrise de la comptabilité publique ou privée : connaissance des règles comptables applicables aux Offices de Tourisme selon le statut associatif, EPIC ou SPL.
- Capacité d'analyse et de synthèse : interprétation des données financières, production de bilans clairs et exploitables.
- Maîtrise des outils de gestion financière et comptable : logiciels de comptabilité (Sage, Ciel, EBP...), Excel avancé, logiciels de gestion budgétaire.
- Rigueur et organisation : respect des échéances, anticipation des besoins financiers et des obligations légales.
- Connaissance des dispositifs de financement publics et privés : subventions, fonds européens, partenariats financiers.
- Esprit de négociation et relationnel développé : capacité à dialoguer avec les élus, collectivités, banques et partenaires économiques.
- Force de proposition et capacité à optimiser les ressources : recherche d'économies, identification d'opportunités de financement, proposition d'axes d'amélioration budgétaire.

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) ayant une solide expérience en gestion financière et comptabilité, idéalement dans un contexte de tourisme, de collectivité ou d'association. Une formation en gestion, finance publique ou comptabilité est recommandée.

Le/la responsable des finances joue un rôle clé dans la pérennité et le développement économique de l'Office de Tourisme. Il/elle garantit la transparence financière et assure un pilotage rigoureux des ressources.

Comptable

Missions principales :

Le/la comptable assure la gestion et le suivi des opérations comptables de l'Office de Tourisme, garantissant la fiabilité et la transparence des comptes. Dans certaines structures où les engagements budgétaires sont assurés par le Trésor Public, il/elle peut porter le titre de correspondant(e) financier(ère) et travailler en lien avec la comptabilité publique.

Ses missions incluent :

Saisie et suivi des écritures comptables : enregistrement des dépenses, recettes et engagements budgétaires conformément aux règles comptables en vigueur.

Gestion des factures et règlements : émission et contrôle des factures fournisseurs et clients, suivi des paiements, gestion des relances en cas d'impayés.

Suivi de la trésorerie : contrôle des flux financiers, rapprochements bancaires, suivi des soldes de comptes.

Élaboration des déclarations fiscales et sociales : TVA, taxes locales, cotisations sociales si applicable.

Préparation des bilans et états financiers : participation à la clôture comptable annuelle en collaboration avec le responsable des finances et le commissaire aux comptes si nécessaire.

Relation avec les organismes externes : Trésor Public, banques, experts-comptables, commissaires aux comptes, collectivités territoriales.

Veille réglementaire : application des normes comptables et fiscales en vigueur, notamment pour les structures publiques ou semi-publiques..

Compétences et aptitudes requises :

- Maîtrise des principes comptables et financiers : connaissance des normes en vigueur pour les associations, EPIC, SPL ou structures privées.
- Utilisation des logiciels de comptabilité : Sage, Ciel, EBP, logiciels de comptabilité publique (Hélios, Chorus, etc.).
- Rigueur et organisation : gestion efficace des écritures comptables et respect des délais de clôture.
- Capacité d'analyse et de synthèse : production de rapports clairs et précis pour la direction et les partenaires financiers.
- Discrétion et sens de la confidentialité : manipulation d'informations financières sensibles.
- Aptitude au travail en équipe et en coordination : collaboration avec le responsable des finances, la direction et les partenaires extérieurs.

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) comptable expérimenté(e) ou à un(e) gestionnaire financier(ère) souhaitant évoluer dans le secteur du tourisme. Une formation en comptabilité, gestion ou finance est requise.

Le/la comptable est un acteur clé du bon fonctionnement de l'Office de Tourisme, garantissant une gestion financière fluide et conforme aux obligations légales.

Référent Taxe de Séjour

Missions principales :

.

Le/la référent(e) taxe de séjour est en charge de la mise en œuvre et du suivi de la perception de la taxe de séjour sur le territoire de l'Office de Tourisme. Il/elle veille à l'application de la réglementation, accompagne les hébergeurs dans leurs obligations et optimise le recouvrement pour assurer un financement efficace du développement touristique.

Ses missions incluent :

Connaissance et application de la réglementation : suivi des évolutions législatives et réglementaires en matière de taxe de séjour, conseil et accompagnement des hébergeurs.

Mise en place et gestion du dispositif de collecte : Recensement et mise à jour des hébergements assujettis.

Gestion des déclarations et des versements de la taxe par les hébergeurs (hôtels, campings, meublés de tourisme, plateformes de location).

Mise en place d'outils numériques de déclaration et de paiement (logiciels de gestion, plateformes en ligne).

Optimisation du recouvrement : élaboration de stratégies pour améliorer le taux de collecte, relances en cas d'impayés, accompagnement des hébergeurs dans leurs démarches.

Développement des outils de contrôle : mise en place de vérifications et d'audits pour s'assurer de la conformité des déclarations (croisement des données avec d'autres sources, contrôles terrain).

Suivi comptable et financier :Vérification des montants collectés et conformité avec les prévisions budgétaires.

Élaboration de rapports et de tableaux de bord pour la direction et les collectivités.

Coordination avec le Trésor Public pour assurer le suivi des encaissements et des éventuelles régularisations.

Animation et sensibilisation des acteurs locaux : organisation de réunions d'information pour les hébergeurs, diffusion de supports explicatifs, assistance aux professionnels sur leurs obligations déclaratives.

Compétences et aptitudes requises :

- Maîtrise de la réglementation fiscale et des dispositifs de taxe de séjour : cadre juridique, catégories d'hébergement concernées, modalités de perception et d'exonération.
- Compétences en gestion administrative et comptable : suivi des paiements, relances, vérifications des déclarations.
- Aisance relationnelle et pédagogie : capacité à informer, accompagner et sensibiliser les hébergeurs sur leurs obligations.
- Utilisation des outils numériques de gestion : plateformes de télé-déclaration, bases de données, tableurs avancés (Excel, logiciels spécialisés).
- Esprit d'analyse et de contrôle : capacité à détecter les incohérences et proposer des actions correctives.
- Autonomie et rigueur : gestion proactive des déclarations et des recouvrements.
- Capacité à travailler en partenariat : échanges réguliers avec les hébergeurs, collectivités, services fiscaux et le Trésor Public.

.

Profil recherché :

Le poste s'adresse à un(e) professionnel(le) ayant des compétences en gestion fiscale, comptabilité publique ou administration du tourisme. Une expérience dans le domaine du contrôle et du suivi administratif est un plus.

Le/la référent(e) taxe de séjour joue un rôle clé dans le financement des actions touristiques locales en garantissant une collecte efficace et conforme aux obligations légales.

Référent Qualité

Missions principales :

.

Le/la référent(e) qualité est garant(e) du respect des exigences de la marque nationale Destination Excellence au sein de l'Office de Tourisme. Il/elle met en place une démarche d'amélioration continue, assure le suivi des performances des services et veille à l'optimisation de l'accueil et de l'information des visiteurs.

Ses missions incluent :

Mise en œuvre et suivi de la démarche Qualité Tourisme :

Assurer la conformité de l'Office de Tourisme aux critères du référentiel.

Coordonner l'obtention et le renouvellement de la marque.

Réaliser des audits blancs et préparer les audits externes de certification.

Élaboration et suivi des outils d'évaluation :

Développer des tableaux de bord pour mesurer la satisfaction des visiteurs et la performance des services.

Collecter et analyser les retours clients (questionnaires de satisfaction, avis en ligne, observations terrain).

Identifier les axes d'amélioration et proposer des actions correctives.

Création et mise à jour du manuel qualité interne :

Rédiger les procédures et bonnes pratiques à suivre par les équipes.

Veiller à leur application et sensibiliser le personnel aux exigences qualité.

Organiser des formations internes sur les standards de qualité et l'accueil touristique.

Animation du comité qualité Destination

Organiser des réunions pour mobiliser l'équipe autour des enjeux qualité.

Proposition et mise en œuvre d'actions correctives :

Mettre en place des plans d'actions pour optimiser l'accueil, l'information et la satisfaction des visiteurs.

Compétences et aptitudes requises :

- Capacités d'analyse et d'évaluation : suivi d'indicateurs, interprétation des retours clients, rédaction de bilans qualité.
- Sens de l'organisation et rigueur : élaboration de procédures internes, gestion des audits, mise en place d'outils de suivi.
- Maîtrise des outils numériques et bureautiques : logiciels de gestion qualité, tableurs (Excel), outils d'enquêtes en ligne, outils collaboratifs (Google Drive, Office 365)
- Aptitudes relationnelles et pédagogie : accompagnement des équipes, animation de réunions, communication avec les partenaires touristiques.
- Esprit d'initiative et force de proposition : capacité à anticiper les besoins et à améliorer en permanence la qualité de service.

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) ayant une expérience en gestion de la qualité, en audit ou en tourisme. Une formation en management de la qualité, en tourisme ou en gestion de projet est un atout.
Le/la référent(e) qualité joue un rôle clé dans l'amélioration continue des services de l'Office de Tourisme et contribue à renforcer l'attractivité et l'image de la destination.

Responsable Accueil

Compétences et aptitudes requises :

- Excellente maîtrise des techniques d'accueil et de relation client.
- Capacité à manager et motiver une équipe.
- Organisation et rigueur pour gérer plusieurs bureaux et canaux d'accueil.
- Maîtrise des outils numériques et du multimédia : CRM, logiciels de gestion de l'accueil, plateformes en ligne, affichages dynamiques.
- Aptitude à l'innovation et à l'adaptation face aux nouvelles attentes des visiteurs.
- Connaissance des enjeux du tourisme local et de la mobilité (transports, accessibilité).
- Capacité à analyser les flux et les besoins des visiteurs pour ajuster les dispositifs d'accueil.
- Aisance relationnelle et diplomatie pour interagir avec les équipes, les partenaires .

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) du tourisme ayant une expérience en gestion d'accueil et en management d'équipe. Une formation en tourisme, relation client ou management des services est un plus.
Le/la responsable d'accueil est un acteur clé de l'Office de Tourisme, garantissant une expérience visiteur fluide, qualitative et innovante, tout en optimisant l'organisation interne de l'accueil.

Missions principales :

Le/la responsable d'accueil est en charge de la stratégie et de la mise en œuvre de la mission d'accueil et d'information des visiteurs. Il/elle veille à la qualité de l'expérience client et à la bonne organisation des équipes dans le (ou les) Bureau(x) d'Information Touristique(s) (BIT).
Ses missions incluent :

Définition et mise en œuvre de la stratégie d'accueil :

Concevoir une politique d'accueil en adéquation avec la stratégie de l'Office de Tourisme.
Adapter l'organisation et les services aux attentes des visiteurs et aux évolutions du tourisme (numérisation, accueil hors les murs, mobilité).
Assurer une veille sur les nouvelles tendances et innovations en matière d'accueil touristique.

Organisation et supervision des services d'accueil :

Gérer et optimiser l'accueil physique des visiteurs et les réponses aux demandes à distance (téléphone, e-mail, chat, réseaux sociaux).
Assurer la mise en place de procédures garantissant un accueil fluide, efficace et personnalisé.
Mettre en place et gérer les outils d'information (écrans dynamiques, bornes interactives, applications mobiles, supports papier).
Développer les services liés au conseil en séjour et au conseil en mobilité (transports, itinéraires, accessibilité).

Coordination et management des équipes d'accueil :

Encadrer, former et animer les équipes en charge de l'accueil dans les différents points d'information.
Élaborer les plannings en fonction des flux touristiques et des périodes de forte affluence.
Veiller à la motivation des équipes et à la montée en compétences sur les outils et techniques d'accueil.

Mise en place des moyens techniques et matériels :

Assurer le bon fonctionnement et l'évolution des équipements d'accueil (mobilier, signalétique, documentation, solutions numériques).
Superviser la gestion et le renouvellement des supports d'information et de promotion (guides touristiques, cartes, brochures, SIT).
Développer des solutions pour l'accueil itinérant ou hors les murs (stands mobiles, points d'accueil temporaires).

Suivi et évaluation de la qualité de l'accueil :

Mettre en place des indicateurs de performance et des outils d'évaluation (questionnaires de satisfaction, audits internes, analyses des flux).
Analyser les retours visiteurs et proposer des améliorations.
Veiller au respect des normes de qualité et d'accessibilité (labels Qualité Tourisme, Tourisme & Handicap, Accueil Vélo...).

Pôle Accueil

Référent(e) Bureau d'Information Touristique

Missions principales :

Le/la référent(e) d'un Bureau d'Information Touristique (BIT) est responsable du bon fonctionnement de son espace d'accueil et de la qualité de service offerte aux visiteurs. Il/elle veille à la mise en œuvre des orientations stratégiques de l'Office de Tourisme dans son périmètre et assure la coordination des équipes et des outils d'information.

Ses missions incluent :

Gestion et animation du BIT :

Assurer l'ouverture et le bon fonctionnement du bureau d'information selon les horaires et périodes définis.

Veiller à l'accueil physique et numérique des visiteurs en assurant un service de qualité.

Assurer la mise à disposition et la mise à jour des supports d'information touristique (brochures, cartes, affichages dynamiques, SIT).

Gérer les stocks de documentation et l'approvisionnement du BIT en matériel promotionnel.

Coordination des équipes d'accueil :

Encadrer et animer l'équipe du BIT (agents d'accueil, stagiaires, bénévoles).

Assurer la formation continue des équipes sur les outils d'accueil et l'offre touristique locale.

Mettre en place et gérer les plannings de présence.

Mise en place des outils d'information et de communication :

Assurer la mise à jour des informations sur les outils numériques (site internet, applications mobiles, bornes interactives).

Gérer les affichages dynamiques et les outils de signalétique du BIT.

Assurer la liaison avec le service communication pour relayer les événements et actualités locales.

Développement et suivi des services touristiques :

Mettre en place et animer des services complémentaires (billetterie, boutique, location de vélos, réservation d'activités).

Veiller à la bonne application des normes qualité (Qualité Tourisme, Tourisme & Handicap...).

Collaborer avec les prestataires locaux pour assurer un relais efficace de l'offre touristique du territoire.

Observation et évaluation de la fréquentation :

Collecter et analyser les données de fréquentation du BIT (nombre de visiteurs, demandes, origine des touristes).

Participer aux études de satisfaction et aux enquêtes terrain.

Proposer des améliorations pour optimiser les services d'accueil.

Compétences et aptitudes requises :

- Maîtrise des techniques d'accueil et de conseil en séjour.
- Excellente connaissance du territoire et de l'offre touristique locale.
- Organisation et autonomie pour gérer un espace d'accueil de manière efficace.
- Capacités managériales pour coordonner une équipe.
- Maîtrise des outils numériques et de gestion de l'information touristique.
- Sens de l'initiative et de l'adaptation face aux besoins des visiteurs.
- Capacité à analyser et interpréter les statistiques de fréquentation

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) du tourisme ayant une expérience en accueil touristique et en gestion de point d'information. Une formation en tourisme, management des services ou relation client est un plus.

Le/la référent(e) BIT est un maillon essentiel de l'Office de Tourisme, garantissant une expérience visiteur fluide et un relais efficace des informations touristiques sur son territoire.

Bienvenue - Welcome - Bienvenido !

Pôle Accueil

Conseiller(ère) en Séjour

Missions principales :

Le/la conseiller(ère) en séjour est en première ligne pour accueillir, informer et orienter les visiteurs. Il/elle joue un rôle clé dans l'expérience touristique en délivrant des conseils personnalisés et en valorisant les atouts du territoire. Son objectif est d'aider chaque visiteur à optimiser son séjour en fonction de ses attentes et besoins.

Ses missions incluent :

Accueil et information des visiteurs :

Accueillir physiquement les touristes dans l'Office de Tourisme et répondre aux demandes par téléphone, e-mail, chat ou réseaux sociaux.

Offrir un conseil en séjour personnalisé, en s'adaptant aux profils et aux attentes des visiteurs.

Assurer un accueil en mobilité, en dehors des locaux de l'Office de Tourisme (événements, sites partenaires, bornes interactives, points d'accueil temporaires).

Parler plusieurs langues pour s'adresser à une clientèle internationale.

Mise à jour et gestion de l'information touristique :

Collecter, mettre à jour et diffuser les informations sur les sites touristiques, hébergements, restaurants, événements et activités du territoire.

Alimenter et actualiser les bases de données touristiques et les outils numériques.

Veiller à la mise en place et à la disponibilité des supports d'information (guides, cartes, brochures, affichages numériques).

Analyse des besoins et amélioration continue :

Observer et analyser les attentes des visiteurs (types de demandes, périodes d'affluence, satisfaction).

Identifier les évolutions des habitudes touristiques et proposer des adaptations dans l'accueil et les services.

Contribuer aux enquêtes de satisfaction et aux études de fréquentation.

Participation aux missions transversales de l'Office de Tourisme :

Soutenir les actions de promotion du territoire (animations, événements, salons).

Contribuer à la commercialisation des offres locales (billetterie, réservations, boutique).

Participer à la mise en place des labels et démarches qualité (Qualité Tourisme, Tourisme & Handicap).

Compétences et aptitudes requises :

- Excellente communication et aisance relationnelle.
- Maîtrise des langues étrangères, notamment l'anglais et l'espagnol (et selon la destination, d'autres langues comme l'italien, le néerlandais...).
- Capacité à personnaliser le conseil en fonction du profil du visiteur.
- Connaissance approfondie du territoire (patrimoine, loisirs, gastronomie, itinéraires...).
- Utilisation des outils numériques et de gestion de l'information touristique (base de données SIT (Tourinsoft), CRM, sites web, applications mobiles).
- Organisation et rigueur pour la mise à jour des informations et le suivi des demandes.
- Réactivité et capacité d'adaptation face aux attentes variées des visiteurs.

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) passionné(e) du tourisme ayant un excellent sens du service et une grande curiosité pour son territoire. Une formation en tourisme, accueil ou relations internationales est un plus.

Le/la conseiller(ère) en séjour est l'ambassadeur(rice) du territoire, garantissant un accueil chaleureux et une information de qualité pour offrir aux visiteurs la meilleure expérience possible.

Pôle Accueil

Responsable de la boutique et/ou de la billeterie

Missions principales :

Le/la responsable de la boutique et de la billetterie assure la gestion, l'animation et le développement des ventes au sein de l'Office de Tourisme. Il/elle veille à proposer des produits et services adaptés aux visiteurs, valorisant le territoire et favorisant la consommation locale. Son objectif est d'optimiser la rentabilité de ces espaces tout en garantissant un accueil et un conseil de qualité.

Ses missions incluent :

Gestion et développement de la boutique :

Sélectionner et référencer des produits locaux et touristiques en lien avec l'identité du territoire (artisanat, spécialités locales, souvenirs, guides, cartes).

Gérer les relations avec les fournisseurs, négocier les conditions d'achat et assurer le suivi des commandes.

Assurer la gestion des stocks, la réception des marchandises et la mise en rayon.

Organiser l'espace de vente pour optimiser l'attractivité et la mise en valeur des produits.

Mettre en place des actions de promotion et des animations pour dynamiser les ventes.

Gestion de la billetterie :

Commercialiser des billets pour des visites guidées, événements culturels, excursions, activités de loisirs ou transports touristiques.

Assurer le suivi des ventes et des réservations via un logiciel de billetterie.

Être en relation avec les prestataires et partenaires pour actualiser l'offre de billetterie.

Gérer les aspects logistiques liés aux réservations et aux quotas de places disponibles.

Accueil et conseil client :

Accueillir et conseiller les visiteurs sur les produits et services disponibles en boutique et en billetterie.

Assurer un service client personnalisé en fonction des attentes et du profil des touristes.

Gérer les encaissements et garantir un service fluide et efficace.

Gestion administrative et suivi des ventes :

Suivre les indicateurs de vente et analyser les performances pour ajuster l'offre.

Gérer la comptabilité quotidienne des ventes et assurer la remontée des recettes.

Mettre en place des outils de suivi (tableaux de bord, reporting, statistiques de vente).

Veiller à l'application des normes fiscales et comptables liées à la vente de produits et de billetterie.

Compétences et aptitudes requises :

- Excellente connaissance du territoire et de ses produits locaux.
- Sens du commerce et du merchandising pour optimiser l'attractivité des espaces de vente.
- Maîtrise des outils de gestion de stock et de billetterie.
- Aptitude à la négociation avec les fournisseurs et partenaires.
- Capacité à analyser les ventes et à adapter l'offre en fonction des tendances.
- Sens du service client et de l'accueil pour assurer une expérience de qualité aux visiteurs.
- Bonne organisation et rigueur dans la gestion des stocks et des flux financiers.
- Maîtrise des langues étrangères, notamment l'anglais et l'espagnol, pour s'adresser à une clientèle internationale.

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) passionné(e) par le commerce et le tourisme, ayant une expérience en gestion de point de vente ou en billetterie. Une formation en commerce, tourisme ou gestion est un plus.

Le/la responsable de la boutique et de la billetterie est un acteur clé de l'Office de Tourisme, valorisant les produits du territoire tout en générant des revenus complémentaires pour la structure.

Pôle Accueil

Guide conférencier(e)

Missions principales :

Le/la guide-conférencier(ère) est un(e) expert(e) du patrimoine et de l'histoire locale, chargé(e) d'accompagner et d'animer des visites guidées pour différents publics. Il/elle joue un rôle clé dans la transmission des connaissances et la valorisation des richesses culturelles et naturelles du territoire.

Ses missions incluent :

Animation de visites guidées :

Concevoir et animer des visites adaptées aux différents publics (touristes individuels, groupes, scolaires, personnes en situation de handicap).

Adapter son discours et son style en fonction des attentes et du niveau de connaissance des visiteurs.

Rendre la visite vivante et immersive grâce à des anecdotes, des mises en contexte historiques et des interactions avec le public.

Proposer des visites thématiques ou insolites pour diversifier l'offre touristique.

Valorisation du patrimoine :

Faire découvrir les sites incontournables du territoire (monuments, musées, quartiers historiques, espaces naturels).

Expliquer l'histoire, l'architecture, les traditions et les spécificités culturelles locales.

Promouvoir le tourisme durable et sensibiliser les visiteurs à la préservation du patrimoine.

Compétences linguistiques et adaptation aux publics étrangers :

Assurer des visites en plusieurs langues étrangères en fonction de la clientèle (anglais, espagnol,...).

S'adapter aux différentes cultures et aux attentes des touristes internationaux.

Contribuer à la création de nouvelles visites et circuits adaptés aux tendances touristiques.

Travailler en lien avec les partenaires locaux (sites culturels, collectivités, associations) pour enrichir l'offre.

Participer aux événements et animations organisés par l'Office de Tourisme.

.

Compétences et aptitudes requises :

- Excellentes compétences en communication et en expression orale.
- Passion pour l'histoire, l'art, l'architecture et la culture locale.
- Capacité à captiver et à interagir avec le public.
- Maîtrise de plusieurs langues étrangères, en particulier l'anglais et l'espagnol et toute autre langue utile selon la destination.
- Sens de l'adaptation et pédagogie, pour s'adresser à des publics variés.
- Bonne condition physique, notamment pour les visites en extérieur ou en itinérance.
- Maîtrise des outils numériques et interactifs, utiles pour certaines visites (tablettes, applications de réalité augmentée...).

Profil recherché :

Le poste de guide-conférencier(ère) s'adresse à un(e) professionnel(le) ayant une formation en histoire, histoire de l'art, patrimoine ou tourisme, ainsi qu'une carte professionnelle de guide-conférencier, délivrée après un diplôme spécifique.

Le/la guide-conférencier(ère) est un véritable ambassadeur du territoire, alliant rigueur historique, sens du partage et dynamisme pour offrir aux visiteurs une expérience inoubliable.

Pôle Promo

Responsable Promotion

Missions principales :

Le/la responsable promotion définit et met en œuvre la stratégie de promotion et de communication de la destination. Il/elle conçoit des campagnes de communication attractives pour valoriser le territoire et attirer différentes clientèles (touristes, professionnels du tourisme, médias).

Ses missions incluent :

Élaboration de la stratégie de promotion ;

Gestion des campagnes de communication et des relations médias ;

Déploiement d'actions événementielles et promotionnelles ;

Développement et mise en œuvre des actions de webmarketing ;

Collaboration avec les acteurs touristiques et institutionnels.

Compétences et aptitudes requises :

- Maîtrise des techniques de communication et de marketing touristique.
- Connaissance des outils numériques et du webmarketing : SEO, campagnes Google Ads, gestion des réseaux sociaux, influence digitale.
- Capacité à gérer des campagnes publicitaires et des relations presse.
- Excellente organisation et gestion de projet pour coordonner plusieurs actions en parallèle.
- Aptitude à la négociation et aux relations commerciales.
- Compétences rédactionnelles et aisance orale pour s'exprimer auprès des médias et partenaires.
- Maîtrise de plusieurs langues étrangères, notamment l'anglais et l'espagnol, indispensables pour les relations presse et les événements internationaux.
- Sens de l'innovation et créativité pour proposer des actions impactantes.
- Capacité à analyser les performances des actions promotionnelles et à ajuster les stratégies.

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) du marketing et de la communication ayant une expérience dans le secteur du tourisme. Une formation en marketing, communication ou management touristique est un atout.

Le/la responsable promotion est un ambassadeur stratégique de la destination, chargé(e) de renforcer son attractivité et sa visibilité sur le marché touristique.

Pôle Promo

Chargé(e) des relations Presse

Missions principales :

Le/la chargé(e) de relations presse est responsable de la promotion de la destination auprès des médias. Il/elle développe des stratégies pour accroître la visibilité du territoire et renforcer son image positive.

Ses missions incluent :

Gestion des relations avec les médias ;

Organisation de voyages de presse ;

Rédaction et diffusion de supports de communication ;

Suivi et évaluation des actions presse.

Compétences et aptitudes requises :

- Excellentes compétences rédactionnelles et relationnelles.
- Maîtrise des techniques de communication et des outils numériques.
- Capacité à gérer des projets et à coordonner des événements.
- Créativité et sens de l'initiative pour proposer des angles innovants.
- Maîtrise de plusieurs langues étrangères, notamment l'anglais et l'espagnol, pour interagir avec la presse internationale.
- Connaissance approfondie du territoire et de ses atouts touristiques.

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) de la communication avec une expérience en relations presse, idéalement dans le secteur du tourisme. Une formation en communication, journalisme ou relations publiques est souhaitée.

Le/la chargé(e) de relations presse joue un rôle essentiel dans la valorisation du territoire, en assurant une visibilité médiatique positive et en renforçant l'attractivité de la destination.

Pôle Promo

Responsable des éditions

Missions principales :

Le/la responsable des éditions est chargé(e) de concevoir, réaliser et diffuser les supports d'informations touristiques, qu'ils soient imprimés ou numériques. Son rôle est essentiel pour assurer une communication efficace auprès des visiteurs et des partenaires, en valorisant les atouts du territoire.

Ses missions incluent :

Conception et réalisation des supports d'information :

Identifier les besoins en documentation touristique (guides, brochures, cartes, magazines) en fonction des attentes des visiteurs et des orientations stratégiques de l'Office de Tourisme.

Assurer la rédaction, la mise en page et la création graphique des supports, en veillant à la cohérence éditoriale et visuelle.

Collaborer avec des photographes, illustrateurs et rédacteurs pour enrichir le contenu des publications.

Gestion de la chaîne de production :

Superviser l'ensemble du processus de fabrication des supports, depuis la conception jusqu'à l'impression ou la mise en ligne.

Sélectionner et coordonner les prestataires externes (imprimeurs, agences de communication, développeurs web) en respectant les délais et le budget alloué.

Veiller à la qualité des productions et au respect des chartes graphiques et éditoriales.

Diffusion et mise à jour des supports :

Organiser la distribution des documents imprimés dans les points d'accueil touristiques, chez les partenaires et lors d'événements promotionnels.

Assurer la mise à jour régulière des informations diffusées, en fonction des évolutions de l'offre touristique et des retours des utilisateurs.

Adapter les formats et supports en fonction des tendances et des besoins des différents publics cibles.

Gestion des obligations contractuelles et budgétaires :

Élaborer et suivre le budget dédié aux éditions, en optimisant les coûts tout en garantissant la qualité des supports.

Négocier les contrats avec les prestataires et assurer le respect des engagements contractuels.

Veiller au respect des réglementations en vigueur, notamment en matière de droits d'auteur et de diffusion.

Veille technologique et innovation :

Se tenir informé(e) des nouvelles tendances en matière d'édition, de design et de technologies numériques pour proposer des supports innovants et attractifs.

Intégrer des solutions écoresponsables dans la production des supports, en privilégiant des matériaux durables et des procédés respectueux de l'environnement.

Compétences et aptitudes requises :

- Maîtrise des outils de conception graphique et de mise en page (suite Adobe, logiciels de PAO,...).
- Excellentes compétences rédactionnelles et sens de la communication.
- Capacité à gérer des projets et à coordonner des prestataires externes.
- Sens de l'organisation et rigueur dans le suivi des processus de production.
- Créativité et aptitude à proposer des supports attractifs et adaptés aux cibles.
- Connaissance des enjeux du tourisme et des attentes des visiteurs.
- Maîtrise des langues étrangères, notamment l'anglais et l'espagnol, pour adapter les supports à une clientèle internationale.
- Sensibilité aux démarches écoresponsables et aux innovations technologiques dans le domaine de l'édition.

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) de l'édition ou de la communication visuelle, doté(e) d'une expérience significative en conception de supports imprimés et numériques. Une formation en graphisme, communication ou édition est recommandée.

Le/la responsable des éditions joue un rôle clé dans la valorisation du territoire, en produisant des supports de qualité qui enrichissent l'expérience des visiteurs et renforcent l'image de la destination.

Pôle Promo

Chargé(e) de projet E-tourisme

Missions principales :

Le/la chargé(e) de projet e-tourisme est responsable de la promotion et du développement touristique d'un territoire à travers les outils numériques. Il/elle élabore une stratégie digitale en adéquation avec les orientations définies par la direction et conçoit un plan d'actions pour valoriser la destination.

Ses missions incluent :

Élaboration et mise en œuvre de la stratégie numérique :

Proposer une stratégie numérique globale pour la destination, en identifiant les marchés cibles et les segments de clientèle prioritaires.

Concevoir et déployer des actions de communication digitales pour renforcer la visibilité de la destination.

Assurer la maintenance et le référencement des sites internet de l'office de tourisme, en lien avec les prestataires techniques.

Animation et accompagnement des acteurs territoriaux :

Sensibiliser et former les professionnels du tourisme aux outils numériques pour améliorer leur performance en ligne.

Accompagner les partenaires dans la commercialisation de leur offre et l'utilisation des plateformes de distribution en ligne.

Promouvoir l'utilisation des nouveaux outils collaboratifs en ligne au sein de l'équipe de l'office de tourisme.

Conception et développement des services ou projets numériques :

Participer à l'élaboration des appels d'offres et des cahiers des charges pour les projets numériques.

Piloter la conception et le développement des services numériques visant à valoriser le territoire.

Assurer la cohérence des projets avec la stratégie numérique globale de la destination.

Veille technologique et e-réputation :

Mettre en place une veille sur les tendances numériques et les innovations technologiques dans le secteur du tourisme.

Surveiller l'e-réputation de la destination et proposer des actions correctives si nécessaire.

Partager les informations pertinentes avec les collaborateurs et adapter la stratégie en fonction des évolutions du marché.

.

Compétences et aptitudes requises :

- .Maîtrise des outils numériques et des technologies de l'information.
- Compétences en marketing digital et en communication en ligne.
- Capacité à gérer des projets et à coordonner des équipes pluridisciplinaires.
- Aptitude à la formation et à l'accompagnement des professionnels du tourisme.
- Esprit d'analyse et de synthèse pour interpréter les données et ajuster les stratégies.
- Maîtrise de plusieurs langues étrangères, notamment l'anglais, pour s'adresser à une clientèle internationale.
- Connaissance approfondie du secteur touristique et des attentes des clientèles cibles.

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) du tourisme ou du numérique, doté(e) d'une expérience significative en gestion de projets digitaux. Une formation en tourisme, marketing digital ou gestion de projet est recommandée. Le/la chargé(e) de projet e-tourisme est un acteur clé dans la transformation numérique de l'office de tourisme, contribuant à renforcer l'attractivité de la destination et à améliorer l'expérience des visiteurs.

Pôle Promo

Animateur(rice) Numérique de Territoire

Missions principales :

L'animateur(trice) numérique de territoire (ANT) joue un rôle essentiel dans l'accompagnement des professionnels du tourisme vers une meilleure utilisation des outils numériques. Son objectif est d'accroître la visibilité en ligne des acteurs locaux et d'améliorer leur performance digitale.

Ses missions incluent :

Conseil et accompagnement des socio-professionnels :

Sensibiliser les acteurs touristiques aux enjeux du numérique et les accompagner dans la valorisation en ligne de leurs établissements.

Proposer des diagnostics personnalisés pour identifier les axes d'amélioration en matière de présence digitale.

Formation et animation :

Organiser et animer des ateliers, formations et rendez-vous individuels pour transmettre les compétences nécessaires à une utilisation efficace des outils numériques.

Adapter les contenus pédagogiques en fonction des besoins et des niveaux des participants.

Veille technologique et stratégique :

Assurer une veille constante sur les évolutions du numérique, les nouvelles tendances et les outils émergents pertinents pour le secteur touristique.

Informer les professionnels des opportunités offertes par ces innovations pour leur activité.

Gestion de la e-réputation et présence en ligne :

Former les acteurs locaux à surveiller et gérer leur e-réputation, notamment en répondant aux avis en ligne et en adoptant des stratégies pour améliorer leur image numérique.

Conseiller sur les bonnes pratiques pour une présence efficace sur les réseaux sociaux et autres plateformes en ligne.

Optimisation du référencement :

Accompagner les professionnels dans l'optimisation de leur référencement naturel (SEO) pour améliorer leur visibilité sur les moteurs de recherche.

Proposer des stratégies de contenu adaptées pour attirer et fidéliser une audience en ligne.

.

Compétences et aptitudes requises :

- Maîtrise des outils et techniques du web : référencement, réseaux sociaux, gestion de contenu, etc.
- Capacité pédagogique : aptitude à transmettre des connaissances et à former des publics variés.
- Compétences relationnelles : écoute, empathie et capacité à créer des relations de confiance avec les professionnels.
- Esprit d'analyse : capacité à diagnostiquer les besoins et proposer des solutions adaptées.
- Adaptabilité : être en mesure de s'adapter aux évolutions rapides du secteur numérique et aux spécificités locales.

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) doté(e) d'une solide connaissance du secteur touristique et des outils numériques. Une formation en marketing digital, communication ou tourisme, complétée par une expérience en animation ou formation, est recommandée.

L'animateur(trice) numérique de territoire est un acteur clé dans la transition digitale des professionnels du tourisme, contribuant ainsi à renforcer l'attractivité et la compétitivité du territoire.

PÔle Promo

Community Manager

Missions principales :

Le/la Community Manager est responsable de la présence en ligne et de l'e-réputation de la destination touristique. Il/elle anime et fédère les communautés sur les réseaux sociaux et autres plateformes numériques pour promouvoir la destination et engager les visiteurs potentiels.

Ses missions incluent :

Animation et gestion des communautés en ligne :

Créer, animer et modérer des communautés d'internautes sur les réseaux sociaux, les forums et les blogs.

Publier régulièrement des contenus attractifs (articles, photos, vidéos) pour maintenir l'intérêt et l'engagement des communautés.

Répondre aux questions, commentaires et messages des internautes pour favoriser les échanges et renforcer les liens avec la communauté.

Développement de la notoriété de la destination :

Mettre en place des stratégies pour accroître la visibilité de la destination sur le web.

Collaborer avec des influenceurs et des blogueurs pour élargir la portée des campagnes de communication.

Organiser des événements en ligne et hors ligne (concours, rencontres, webinaires) pour dynamiser la communauté et attirer de nouveaux membres.

Création de contenu et animation virale :

Concevoir des contenus originaux et engageants adaptés à chaque plateforme sociale.

Lancer des campagnes virales (buzz) à travers des opérations marketing innovantes (jeux, concours, débats) pour susciter l'intérêt et l'engagement des internautes.

Assurer la cohérence des messages avec l'identité et les valeurs de la destination.

Veille technologique et concurrentielle :

Surveiller les tendances du web, les nouvelles plateformes et les évolutions des réseaux sociaux pour adapter la stratégie digitale.

Analyser les actions des destinations concurrentes pour identifier les bonnes pratiques et les opportunités.

Assurer une veille sur l'e-réputation de la destination et proposer des actions correctives si nécessaire.

Compétences et aptitudes requises :

- Maîtrise des plateformes communautaires et des réseaux sociaux : Facebook, Instagram, Twitter, TikTok, etc.
- Excellentes compétences rédactionnelles : capacité à produire des contenus adaptés aux spécificités de chaque média.
- Créativité et sens de l'innovation : proposer des idées originales pour engager la communauté.
- Capacité d'analyse : interpréter les statistiques des réseaux sociaux pour ajuster les stratégies.
- Réactivité et adaptabilité : répondre rapidement aux sollicitations et s'adapter aux évolutions du web.
- Connaissance du secteur touristique : compréhension des attentes des visiteurs et des spécificités de la destination.
- Maîtrise de plusieurs langues étrangères, notamment l'anglais et l'espagnol, pour interagir avec une audience internationale.

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) de la communication digitale avec une expérience en animation de communautés en ligne, idéalement dans le secteur du tourisme. Une formation en communication, marketing digital ou tourisme est recommandée.

Le/la Community Manager est un ambassadeur clé de la destination sur le web, contribuant à renforcer son attractivité et à fidéliser les visiteurs à travers une présence en ligne dynamique et engageante.

Pôle Promo

Webmaster

Missions principales :

Le/la webmaster est responsable de la gestion technique et éditoriale du site web de l'office de tourisme, ainsi que des autres supports numériques associés. Son rôle est crucial pour assurer une présence en ligne efficace et attractive de la destination.

Ses missions incluent :

Conception et maintenance du site web :

Concevoir, développer et mettre à jour le site internet en veillant à son ergonomie, son design et sa compatibilité avec les différents appareils (ordinateurs, tablettes, smartphones).

Assurer la sécurité du site, la gestion des sauvegardes et la résolution des éventuels problèmes techniques.

Gestion des contenus numériques :

Mettre à jour régulièrement les informations touristiques, les actualités, les événements et les offres promotionnelles sur le site.

Optimiser les contenus pour le référencement naturel (SEO) afin d'améliorer la visibilité du site sur les moteurs de recherche.

Développement et intégration de fonctionnalités :

Implémenter de nouvelles fonctionnalités (modules de réservation en ligne, cartes interactives, galeries photos/vidéos) pour enrichir l'expérience utilisateur.

Assurer l'intégration des outils de mesure d'audience et d'analyse des performances du site.

Veille technologique et stratégique :

Effectuer une veille constante sur les évolutions technologiques, les tendances du web et les pratiques des sites concurrents.

Proposer des axes de développement pour améliorer le site et répondre aux attentes des utilisateurs.

Reporting et analyse :

Établir des rapports réguliers sur les performances du site (trafic, taux de conversion, sources de visites) et proposer des actions correctives si nécessaire.

Collaborer avec les autres services de l'office de tourisme pour aligner la stratégie numérique avec les objectifs globaux de la structure.

Compétences et aptitudes requises :

- Maîtrise des langages de programmation web : HTML, CSS, JavaScript, PHP, etc.
- Connaissance des systèmes de gestion de contenu (CMS) : WordPress, Joomla, Drupal, etc.
- Compétences en webdesign et utilisation des logiciels de création graphique : Photoshop, Illustrator, etc.
- Notions en référencement naturel (SEO) et en marketing digital.
- Capacité d'analyse pour interpréter les données d'audience et les comportements des utilisateurs.
- Rigueur et organisation pour gérer les mises à jour et les évolutions du site.
- Curiosité et veille technologique pour rester informé des nouveautés du secteur.

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) du web avec une expérience en développement et gestion de sites internet, idéalement dans le secteur du tourisme. Une formation en informatique, webdesign ou communication digitale est recommandée.

Le/la webmaster contribue activement à la promotion de la destination en offrant aux internautes une plateforme attractive, fonctionnelle et riche en informations.

Responsable du développement

Missions principales :

Le/la responsable du développement touristique a pour mission de dynamiser son territoire, en augmentant notamment son attractivité et en valorisant ses atouts. Il/elle met en place une stratégie de développement touristique avec les partenaires locaux (élus, commerçants, associations, syndicats...) et accompagne les acteurs du secteur tout en respectant la politique territoriale, ainsi que la population locale.

Ses missions incluent :

Conception et mise en œuvre de la stratégie de développement touristique ;

Animation et coordination des acteurs locaux ;

Promotion et communication :

Mettre en place diverses actions de communication internes et externes relatives à l'attrait touristique de son territoire et aux produits touristiques disponibles.

Utiliser plusieurs moyens de communication afin d'étendre son action le plus largement possible : digital (réseaux sociaux...), panneaux publicitaires, publicités audiovisuelles, guides papier, articles dans la presse papier et numérique...

Faire traduire les différentes offres touristiques en plusieurs langues.

Gestion financière et évaluation :

Réaliser des études de marché, de coût et de faisabilité avant de débuter un projet touristique.

Conseiller et accompagner les acteurs sur l'aspect financier du projet (rédaction d'appel d'offres, coût des prestataires...).

Évaluer les retombées et l'impact des dispositifs réalisés afin d'améliorer les projets à venir.

Développer la qualification des offres en accompagnant les prestataires dans l'obtention de marques et labels

Compétences et aptitudes requises :

- Très bonne connaissance de son territoire, de ses atouts et de ses contraintes.
- Connaissance des collectivités et des établissements publics et touristiques et de ses interlocuteurs administratifs et politiques.
- Connaissance en gestion de budget et gestion de projet.
- Maîtrise des technologies de l'information et de la communication.
- Connaissance des actions de la concurrence et veille du secteur du tourisme.
- Maîtrise des outils bureautiques.
- Maîtrise au minima de l'anglais et de l'espagnol.
- Qualités relationnelles.
- Organisation et capacité à travailler sur plusieurs projets en parallèle.
- Créativité.
- Curiosité sectorielle et goût pour l'innovation.
- Pédagogie.
- Force de proposition et de conviction.
- Sens de la négociation.

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) du développement touristique avec une expérience significative dans la mise en œuvre de stratégies territoriales. Une formation en tourisme, marketing territorial ou gestion de projet est recommandée.

Le/la responsable du développement joue un rôle central dans la valorisation du territoire, en orchestrant les initiatives qui renforcent l'attractivité touristique et en assurant une collaboration efficace entre les différents acteurs locaux.

Responsable de la base de données

Missions principales :

Le/la responsable de la base de données en office de tourisme est chargé(e) de gérer et d'optimiser les informations relatives aux prestataires touristiques du territoire. Il/elle assure la fiabilité, la mise à jour et l'exploitation efficace de ces données pour soutenir les actions de promotion et d'information de l'office de tourisme.

Ses missions incluent :

Gestion et mise à jour de la base de données Tourinsoft :

Collecter, saisir et actualiser les informations concernant les prestataires touristiques (hébergements, restaurants, activités, événements) dans la base de données dédiée.

Veiller à l'exactitude, à la cohérence et à la pertinence des données enregistrées.

Assurer une veille permanente pour intégrer les nouveautés et modifications liées à l'offre touristique locale.

Coordination avec les partenaires et les services internes :

Collaborer avec les socio-professionnels du territoire pour recueillir les informations nécessaires et les sensibiliser à l'importance de la mise à jour régulière de leurs données.

Travailler en étroite relation avec les différents services de l'office de tourisme (communication, accueil, promotion) pour répondre à leurs besoins en informations fiables et actualisées.

Exploitation et diffusion des données :

Utiliser les données pour alimenter les supports de communication (sites web, brochures, applications mobiles) et garantir une information cohérente sur tous les canaux.

Mettre en place des outils d'analyse pour évaluer l'efficacité des actions menées et proposer des améliorations.

Veille technologique et stratégique :

Se tenir informé(e) des évolutions technologiques liées aux systèmes d'information touristique et proposer des solutions innovantes pour améliorer la gestion des données.

Participer aux réseaux professionnels et aux formations pour échanger sur les bonnes pratiques et les nouveautés du secteur.

Compétences et aptitudes requises :

- Maîtrise des outils informatiques et des systèmes de gestion de bases de données : connaissance des logiciels spécialisés tels que Tourinsoft
- Rigueur et sens de l'organisation : capacité à gérer des volumes importants de données tout en garantissant leur fiabilité.
- Aptitudes relationnelles : facilité à communiquer avec les prestataires et les collègues pour recueillir et diffuser les informations.
- Esprit d'analyse : compétence pour interpréter les données et proposer des actions adaptées.
- Adaptabilité : capacité à s'ajuster aux évolutions technologiques et aux besoins changeants du secteur touristique.

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) doté(e) d'une expérience en gestion de bases de données, idéalement dans le secteur touristique.

Une formation en informatique, en gestion de l'information ou en tourisme est recommandée.

Le/la responsable de la base de données joue un rôle clé dans la valorisation de l'offre touristique du territoire, en garantissant la qualité et l'accessibilité des informations diffusées aux visiteurs et aux partenaires.

Chargé(e) d'Animation

Missions principales :

Le/la chargé(e) d'animation en office de tourisme est responsable de la conception, de l'organisation et de la promotion des animations destinées à dynamiser la destination touristique. Son rôle est d'enrichir l'expérience des visiteurs et de renforcer l'attractivité du territoire en proposant des activités variées et adaptées aux différents publics.

Ses missions incluent :

Élaboration du programme d'animations :

Concevoir un programme d'activités diversifiées (culturelles, sportives, ludiques) en adéquation avec les attentes des touristes et des habitants.

Identifier les tendances actuelles et les besoins spécifiques des différentes cibles pour proposer des animations innovantes.

Recherche et coordination des prestataires :

Sélectionner et contractualiser avec des prestataires locaux ou externes pour la réalisation des animations (artistes, intervenants, techniciens).

Assurer la coordination entre les différents acteurs impliqués pour garantir le bon déroulement des événements.

Organisation des événements :

Planifier les différentes étapes de la mise en œuvre des animations, en tenant compte des contraintes logistiques, techniques et budgétaires.

Veiller au respect des normes de sécurité et des réglementations en vigueur lors des manifestations.

Promotion des animations :

Développer une stratégie de communication pour assurer la visibilité des animations auprès du public cible.

Utiliser divers supports (affiches, réseaux sociaux, partenariats médias) pour diffuser l'information et attirer les participants.

Évaluation et suivi :

Collecter les retours des participants et des partenaires pour évaluer la satisfaction et l'impact des animations.

Analyser les résultats obtenus afin d'améliorer continuellement la qualité et la pertinence des activités proposées.

Compétences et aptitudes requises :

- Créativité et sens de l'innovation : capacité à proposer des animations originales et attractives.
- Compétences organisationnelles : aptitude à planifier et coordonner plusieurs événements simultanément.
- Aisance relationnelle : facilité à communiquer avec divers interlocuteurs (prestataires, public, institutions).
- Maîtrise des outils de communication : connaissance des techniques de promotion, y compris digitales.
- Capacité d'adaptation : réactivité face aux imprévus et flexibilité pour ajuster les programmes en fonction des circonstances.

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) doté(e) d'une expérience en animation, événementiel ou tourisme. Une formation en gestion de projets culturels, animation touristique ou communication est recommandée.

Le/la chargé(e) d'animation joue un rôle clé dans la valorisation du territoire, en proposant des activités qui enrichissent l'offre touristique et favorisent la satisfaction des visiteurs.

Responsable des labelisations

Missions principales :

Le/la responsable de la labellisation joue un rôle clé dans la valorisation qualitative d'une destination touristique. En assurant l'obtention et le renouvellement de labels nationaux ou locaux, il/elle garantit la reconnaissance officielle de la qualité des services et des offres proposées par l'office de tourisme.

Ses missions incluent :

Connaissance approfondie des labels :

Maîtriser les critères et exigences des labels pertinents pour la destination, tels que "Destination d'Excellence", "Tourisme & Handicap", "Famille Plus", "Station Verte", etc.

Se tenir informé(e) des évolutions et mises à jour des référentiels de ces labels.

Gestion des processus de labellisation :

Planifier et coordonner les démarches nécessaires à l'obtention ou au renouvellement des labels, en respectant les échéances et les procédures établies.

Réaliser des diagnostics et des études préalables pour évaluer la conformité aux critères requis.

Organiser et animer des ateliers de réflexion avec les équipes internes et les partenaires locaux pour définir les actions à entreprendre.

Mettre en œuvre les actions correctives ou d'amélioration identifiées lors des évaluations.

Suivi et évaluation :

Élaborer et mettre en place des outils d'évaluation pour mesurer l'efficacité des actions entreprises et assurer le maintien des standards de qualité.

Préparer les dossiers de candidature et assurer le suivi auprès des organismes certificateurs.

Animation et communication :

Sensibiliser et former les équipes internes aux enjeux et aux bénéfices des labels obtenus.

Communiquer auprès des partenaires locaux et des prestataires touristiques sur les démarches engagées et les inciter à s'inscrire dans une dynamique de qualité.

Valoriser les labels obtenus à travers les supports de communication de l'office de tourisme pour renforcer l'image de la destination

Compétences et aptitudes requises :

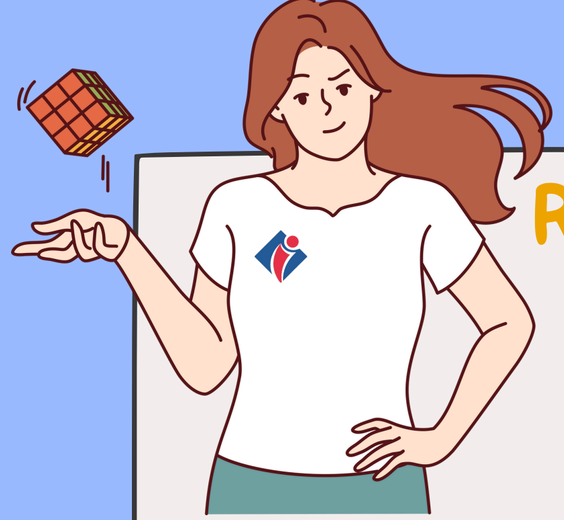
- Excellentes capacités relationnelles : aptitude à animer des groupes de travail et à collaborer avec divers interlocuteurs.
- Rigueur et organisation : capacité à gérer plusieurs dossiers simultanément et à respecter les délais imposés.
- Connaissance des démarches qualité : compréhension des processus de certification et des exigences associées.
- Esprit d'analyse : habilité à identifier les points forts et les axes d'amélioration pour répondre aux critères des labels.
- Sens de la communication : aptitude à promouvoir les démarches de labellisation et à mobiliser les acteurs autour des projets qualité.

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) ayant une expérience dans le domaine du tourisme, de la qualité ou du développement territorial.

Une formation en management de la qualité, en tourisme ou en gestion de projet est recommandée.

Le/la responsable de la labellisation contribue activement à l'amélioration continue des services offerts par l'office de tourisme, renforçant ainsi l'attractivité et la compétitivité de la destination.



Responsable de l'ingénierie touristique

Missions principales :

Le/la responsable de l'ingénierie touristique joue un rôle stratégique dans le développement et la valorisation d'un territoire. En collaboration étroite avec les collectivités locales et les acteurs du secteur, il/elle élabore des plans d'action visant à renforcer l'attractivité touristique, tout en assurant une gestion efficace des ressources et des infrastructures.

Ses missions incluent :

Élaboration du schéma de développement touristique :

Concevoir une stratégie globale de développement touristique en adéquation avec les spécificités et les potentialités du territoire.

Collaborer avec les collectivités locales et les services concernés pour définir les orientations prioritaires et les axes de développement.

Mise en œuvre des opérations d'aménagement et d'équipement :

Planifier et superviser la réalisation des infrastructures touristiques (hébergements, équipements de loisirs, signalétique) nécessaires à l'accueil des visiteurs.

Veiller à l'intégration harmonieuse de ces aménagements dans le paysage et au respect des normes environnementales.

Réalisation des études techniques :

Effectuer ou commander des études de faisabilité, d'impact environnemental et économique pour les projets envisagés.

Analyser les données recueillies pour orienter les décisions et ajuster les projets en conséquence.

Recherche d'investisseurs et de financements :

Identifier et solliciter des partenaires financiers publics et privés susceptibles d'investir dans les projets touristiques du territoire.

Monter des dossiers de demande de subventions auprès des institutions compétentes.

Gestion des opérations :

Assurer le suivi administratif et financier des projets en cours, en veillant au respect des délais et des budgets alloués.

Coordonner les différents intervenants (architectes, urbanistes, entreprises de travaux) pour garantir la cohérence et la qualité des réalisations.

Compétences et aptitudes requises :

- Connaissance approfondie du secteur touristique : compréhension des enjeux, des tendances et des attentes des visiteurs.
- Compétences en urbanisme et aménagement du territoire : capacité à planifier des infrastructures en cohérence avec le développement durable.
- Maîtrise de la gestion de projet : aptitude à piloter des projets complexes, de la conception à la réalisation.
- Capacités relationnelles et de négociation : facilité à établir des partenariats et à mobiliser les acteurs autour des projets.
- Compétences en recherche de financements : expérience dans le montage de dossiers de subventions et la sollicitation d'investisseurs.

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) disposant d'une expérience significative dans le développement touristique, l'urbanisme ou la gestion de projets territoriaux.

Une formation supérieure en tourisme, en aménagement du territoire ou en ingénierie de projets est recommandée.

Le/la responsable de l'ingénierie touristique contribue activement à la dynamisation du territoire, en mettant en place des infrastructures et des services adaptés aux besoins des visiteurs, tout en respectant les spécificités locales et les principes du développement durable.

Responsable de l'observatoire économique

Missions principales :

Le/la responsable de l'observatoire économique au sein d'un office de tourisme est chargé(e) de collecter, analyser et diffuser des données relatives à l'activité touristique du territoire. Ces informations permettent d'orienter les stratégies marketing et de développement touristique, tout en informant les élus et les professionnels du secteur.

Ses missions incluent :

Veille stratégique et collecte de données :

Mettre en place des outils de suivi pour mesurer la conjoncture touristique, tels que des indicateurs de fréquentation, de satisfaction client, ou de performance économique.

Assurer une veille sur les tendances et évolutions des marchés touristiques, en s'appuyant sur des études existantes et des sources fiables.

Analyse et interprétation des données :

Analyser les résultats des études et des données collectées pour identifier les forces, faiblesses, opportunités et menaces liées au tourisme sur le territoire.

Fournir des rapports détaillés et des synthèses pour éclairer les décisions stratégiques de l'office de tourisme.

Diffusion et valorisation de l'information :

Communiquer les résultats des analyses aux élus, aux socio-professionnels et aux partenaires de la destination, en utilisant divers supports (ateliers, publications papier ou numériques).

Organiser des réunions ou des présentations pour partager les insights et favoriser une compréhension commune des enjeux touristiques.

Contribution à la stratégie marketing :

Utiliser les données et analyses pour proposer des actions marketing ciblées, adaptées aux évolutions du marché et aux attentes des clientèles.

Collaborer avec les équipes marketing et communication pour intégrer les insights dans les campagnes promotionnelles.

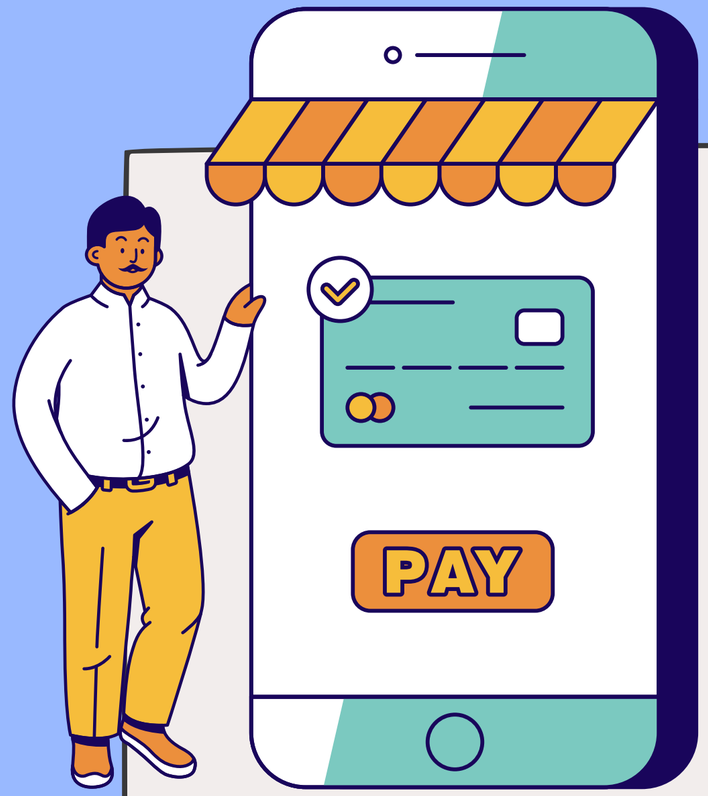
Compétences et aptitudes requises :

- Compétences analytiques : capacité à traiter et interpréter des données statistiques et économiques.
- Maîtrise des outils informatiques : connaissance des logiciels de traitement de données, de bureautique et éventuellement de systèmes d'information géographique (SIG).
- Excellentes compétences en communication : aptitude à présenter des informations complexes de manière claire et accessible, tant à l'écrit qu'à l'oral.
- Sens de l'organisation : capacité à gérer plusieurs projets simultanément et à respecter des délais serrés.
- Esprit d'équipe : aptitude à collaborer avec différents services et partenaires externes.

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) disposant d'une formation supérieure en économie, en statistiques, en tourisme ou en marketing, avec une expérience significative dans l'analyse de données ou la gestion d'observatoires économiques. Une bonne connaissance du secteur touristique et des enjeux territoriaux est un atout majeur.

Le/la responsable de l'observatoire économique joue un rôle essentiel dans l'aide à la décision stratégique, en fournissant des analyses précises et pertinentes qui contribuent au développement et à la promotion efficace de la destination touristique.



Chargé(e) de commercialisation en centrale de réservation

Missions principales :

Le/la chargé(e) de commercialisation en centrale de réservation est l'intermédiaire entre les prestataires touristiques (hébergeurs, activités, événements…) et les clientèles. Il/elle a pour mission de développer les ventes d'offres touristiques du territoire, en assurant leur visibilité, leur attractivité et leur accessibilité à la réservation.

Ses missions incluent :

Commercialisation de l'offre touristique locale :

Référencement des hébergements, activités et prestations dans les outils de réservation.

Mise en place des offres tarifaires, conditions de vente, disponibilités et promotions.

Coordination avec les prestataires pour la mise à jour des informations.

Gestion de la centrale de réservation :

Suivi quotidien des réservations (téléphone, mail, web).

Gestion des contrats, des plannings, des règlements et des éventuels litiges clients.

Utilisation de logiciels de réservation type Open System (ou autres outils métier).

Développement de l'activité commerciale :

Mise en place d'opérations de promotion ou de ventes (offres packs, séjours clés en main, etc.).

Participation à la création de produits touristiques.

Veille concurrentielle pour ajuster l'offre et les tarifs en fonction du marché.

Relation client :

Conseil et vente personnalisée auprès des clientèles (en direct, par téléphone ou via le web).

Suivi de la satisfaction client et proposition d'actions correctives si nécessaire.

Fidélisation des clients et mise en place de campagnes ciblées.

Compétences et aptitudes requises :

- Bonne connaissance de l'offre touristique locale.
- Maîtrise des outils de réservation et des techniques de vente.
- Sens du service client, diplomatie et réactivité.
- Compétences en communication écrite et orale.
- Rigueur dans la gestion administrative et financière.
- Maîtrise des langues étrangères, en particulier l'anglais et l'epagnol.
- Aisance avec les outils informatiques et les plateformes web.

Profil recherché :

Ce poste s'adresse à un(e) professionnel(le) du tourisme ou du commerce avec une sensibilité à la relation client, au travail en réseau et à la vente.

Une formation en tourisme, commerce ou gestion est appréciée, avec une expérience en centrale de réservation ou dans une agence de voyages.

Document réalisé par la FDOT65
téléchargeable sur www.fdot65.com
(rubrique présentation du réseau)