



## RESPONSABLE DU PÔLE INFORMATION/ACCUEIL

La destination Médoc Atlantique regroupe 13 communes du Médoc dont 2 stations classées de tourisme à la renommée internationale - Lacanau, Soulac-sur-Mer - et possède de nombreux atouts liés au tourisme balnéaire, à un héritage naturel, culturel et patrimonial conséquent. La marque Médoc Atlantique permet de développer l'attractivité globale de la destination tant auprès des marchés cibles que des professionnels et de la population locale.

Afin de répondre aux enjeux de proximité avec les habitants et acteurs du territoire, et afin de garantir un niveau d'excellence dans l'accueil et l'information, l'Office de Tourisme Médoc Atlantique recherche **sa/son responsable du pôle information et accueil**.

Sous l'autorité du Directeur général, vous êtes chargé d'assurer l'organisation des missions et le management du pôle information/accueil.

Vous concevez et mettez en œuvre la stratégie d'information et d'accueil pendant le séjour à partir des objectifs de la direction générale.

Garant de la politique Qualité, vous veillez au respect des normes en vigueur (Qualité Tourisme) et vous êtes force de proposition de l'amélioration continue pour l'ensemble des bureaux d'information et des collaborateurs.

### **Missions**

**A la tête du pôle information-accueil et en tant que manager, vous mènerez trois types de missions principales :**

#### **Pilotage**

- Fédérer, encadrer et manager une équipe multisite composée d'une dizaine de collaborateurs permanents et d'une équipe d'une vingtaine de saisonniers.
- Garantir la bonne tenue des 8 bureaux d'information touristique, d'une agence postale, des accueils hors les murs (mobilité, événementiel, pot d'accueil)
- Établir et suivre les besoins en ressources humaines
- Réaliser les plannings
- Participer au recrutement du personnel
- Former et intégrer les collaborateurs
- Mettre en place des indicateurs pour mesurer la performance des actions
- Assigner les objectifs et coordonner le travail
- Participer à l'évaluation annuelle des collaborateurs



### **Proposition/Mise en œuvre**

- Proposer à la direction générale des actions novatrices en matière d'accueil et d'information au travers d'un plan d'actions annuel à partir de la stratégie et des objectifs fixé par la direction générale
- Mettre en œuvre et évaluer la stratégie d'accueil et d'information
- Coordonner l'élaboration et l'exécution du plan d'actions annuel du pôle

### **Référent(e) Qualité Pôle Accueil/Information**

- Veiller à la mise en place et au maintien des normes Qualité Tourisme (ou autre démarche qualité) et à l'application des procédures
- S'assurer de la satisfaction des visiteurs et effectuer les mesures correctives nécessaires en concertation avec la direction générale
- Régler les éventuels litiges avec la clientèle

En tant que salarié(e) statut cadre de l'Office de Tourisme Médoc Atlantique, vous :

- Serez force de proposition et suivrez les projets transversaux avec le pôle Attractivité
- Animerez un point quotidien avec votre équipe
- Rendez compte hebdomadairement de vos actions à la direction générale
- Produirez les outils de pilotage inhérents au pôle Accueil/Information pour reporting à la Direction Générale
- Représenterez l'Office de Tourisme lors de réunions ou d'événements

### **Profil**

- Vous possédez un diplôme de niveau supérieur dans le domaine du tourisme, des services.
- Vous possédez une expérience professionnelle et managériale réussie à un poste similaire. Vous êtes doté d'une capacité d'adaptation, d'un sens de l'organisation avéré et d'une belle capacité à manager.
- Vous êtes bilingue en anglais. La connaissance de l'allemand serait un plus.

### **Conditions**

Poste à pourvoir dès que possible.

Rémunération selon échelon 3.1 - 3 200 euros de la CCN 3175. Statut cadre.

Déplacement hebdomadaire sur les différents bureaux d'information.

Candidatures par mail à l'attention du Directeur général de l'Office de Tourisme, M. Nicolas JABAUDON : [administration@medoc-atlantique-tourisme.com](mailto:administration@medoc-atlantique-tourisme.com)