



CONSEILLER EN EXPÉRIENCES TOURISTIQUES

NATURE DU POSTE

Sous la supervision du Coordonnateur de l'expérience touristique, le Conseiller en expériences touristiques assure une expérience client personnalisée en fournissant des informations précises et engageantes sur les offres touristiques locales, régionales et provinciales. Responsable d'offrir une première impression positive, il doit se tenir à jour sur les événements et attraits de la région et utiliser des outils numériques pour enrichir l'expérience des visiteurs. Ce poste exige également de contribuer à l'animation des plateformes numériques pour accroître la visibilité de la destination.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

1) ACCUEIL ET CONSEILS PERSONNALISÉS

- Assurer l'ouverture et la fermeture du Bureau d'information touristique;
- Assurer les opérations quotidiennes, notamment opérer la caisse et traiter les demandes d'envoi de documentation;
- Compiler les statistiques journalières et mensuelles sur l'achalandage des visiteurs et vérifier l'exactitude des données mensuelles et annuelles pour les permis de stationnement et autres catégories d'information;
- Accueillir chaleureusement les clients au comptoir du Bureau d'information touristique ainsi que lors de la tenue de kiosques hors des murs du Bureau d'information touristique;
- Répondre aux demandes téléphoniques, par courriel, par courrier et par clavardage;
- Proposer des formules de séjours à la pièce ou clé en main aux touristes en tenant compte des besoins particuliers (groupe, personnes avec un handicap, visiteurs de langue étrangère, etc.);
- Aider les visiteurs dans la réservation des hébergements, restaurants, forfaits, circuits, prestations touristiques, etc.;
- Assister le Coordonnateur de l'expérience touristique dans la formation, la supervision, la répartition de travail et l'évaluation des étudiants en période estivale.

2) PROMOTION DE L'OFFRE ET CRÉATION DE CONTENU

- Contribuer à l'animation des réseaux sociaux et des plateformes numériques en créant du contenu engageant (articles, vidéos) mettant en avant les événements et activités touristiques en fonction des campagnes ciblées et personnalisées mises en place en collaboration avec le Stratège en marketing touristique et partenariats;
- Participer à la gestion du Calendrier des événements et à la publication du contenu « Quoi faire en fin de semaine » sur le site web et les médias sociaux;
- Assurer la mise à jour continue des bases de données touristiques et collaborer avec les partenaires pour maximiser l'impact des actions promotionnelles.

3) GESTION DE L'INFORMATION

- Se tenir informé des principales activités et attractions du territoire, prendre connaissance des nouveautés et de tout changement pertinent dans la région;
- Effectuer des recherches pour bien répondre aux questions de la clientèle et s'assurer de la fiabilité des informations communiquées;
- Gérer l'inventaire quotidien des documents touristiques, procéder aux rotations et aux commandes requises;
- Déterminer l'information susceptible d'être demandée (indications routières, taux de change, informations sur la communauté, etc.) et la rendre disponible;
- Maintenir à jour et enrichir le matériel d'information (différentes listes et bases de données);
- Effectuer la distribution d'outils promotionnels de la destination (carte touristique, revue touristique ou autre) dans les différents lieux (terminus, présentoirs, Bureaux d'information touristique du Québec et de l'Ontario, etc.).

CONSEILLER EN EXPÉRIENCES TOURISTIQUES

4) GESTION DE LA BOUTIQUE SOUVENIR

- Gérer l'inventaire, consulter le « comité boutique », rédiger les contrats, dénicher, promouvoir et vendre des produits et services et effectuer les remises aux fournisseurs;
- Remplir et compiler les rapports de ventes;
- Tenir la caisse et préparer les dépôts.

5) SUPPORT ADMINISTRATIF ET OPÉRATIONNEL

- Ramasser, ouvrir et distribuer le courrier postal et électronique ainsi que les autres documents reçus et en coordonner la circulation à l'interne;
- Préparer et assurer la mise en page de la correspondance, de rapports ou autres publications et documents écrits;
- Commander les fournitures de bureau et en tenir l'inventaire;
- Veiller à la propreté générale des lieux à l'intérieur et à l'extérieur du bâtiment;
- Participer aux réunions de régie interne.

COMPÉTENCES RECHERCHÉES

QUALIFICATIONS

- Détenir un diplôme d'études collégiales en administration ou toute autre formation jugée équivalente, DEC en tourisme un atout;
- Avoir entre 6 mois et 1 an d'expérience en service à la clientèle et administration;
- Bilinguisme (français et anglais) à l'oral et à l'écrit.

EXIGENCES PROFESSIONNELLES

- Connaître la géographie locale, régionale et provinciale;
- Connaître la région de l'Abitibi-Témiscamingue, les entreprises et les points d'intérêt touristique;
- Détenir la capacité à lire des cartes routières;
- Maîtrise de la bureautique et des logiciels appropriés;
- Maîtrise des médias sociaux;
- Maîtrise de l'environnement WordPress un atout;
- Aptitude pour les transactions monétaires et la gestion des inventaires.

PROFIL DE COMPÉTENCES

- Savoir concilier la vente et le service-conseil;
- Placer le client au centre de ses priorités;
- Sens de l'organisation et de la gestion des priorités;
- Capacité à travailler sous pression pendant les heures de pointe;
- Habiletés pour la communication écrite et orale et faire preuve de courtoisie;
- Faire preuve d'autonomie et d'un sens de l'initiative élevé;
- Dynamique et facilité à travailler efficacement en équipe.

CONDITIONS DE TRAVAIL

- Poste permanent à temps plein à Rouyn-Noranda (Bureau d'information touristique);
- Horaire de travail : 32,5 heures par semaine de mai à septembre, 24 heures par semaine le reste de l'année;
- Salaire proposé : 23,50\$ à 28,08\$ de l'heure, en fonction de l'expérience;
- Évolution salariale annuelle;
- Régime de retraite avec participation de l'employeur;
- Banque de congés santé et bien-être et de congés mobiles;
- Assurance collective;
- Programme d'aide aux employés.