

## Fiche de poste

Synthèse de l'Offre

Employeur : Office de Tourisme Communautaire

Grade : 2.2 de la convention collective des Offices de Tourisme

Type d'emploi ; permanent - CDI de droit privé

Temps de travail : complet

Durée : 35h

Nb de postes : 1

Poste à pourvoir : dès à présent

Date limite de candidature : 28 septembre

### Lieu de travail

Département : Côtes d'Armor

Secteur Géographique : territoire de Lannion Trégor Communauté

Lieu de travail : Agence 3 de l'Office de Tourisme communautaire (Pleudaniel, Tréguier, Plougrescant, Penvenan, Pleubian, Lézardrieux)

Détail de l'Offre :

Emploi fonctionnel : non

Grade : 2.2 de la convention collective des Offices de Tourisme

Famille de métiers : tourisme

Métier : Chargé de projet et d'accueil

Descriptif de l'emploi :

L'office de tourisme de la Destination Bretagne Côte de Granit Rose est déployé sur 59 des 60 communes du territoire de Lannion Trégor Communauté. Avec 130 000 visiteurs par an et 2 millions d'euros de budget, l'Office de tourisme déploie une stratégie construite en lien avec les élus et les représentants sociaux professionnels qui composent son comité de Direction.

Cette stratégie est en cours de déploiement par les équipes. Elle porte notamment sur la valorisation touristique de la filière **Randonnée** (pédestre, vélo, aquatique, équestre...) pour laquelle l'Office de Tourisme recrute 1 chargé de projet et d'accueil.

### Chargé de projet Randonnée et Accueil

**Profil et qualités demandés :**

Bac + 3 minimum dans le domaine du tourisme ou de la commercialisation

Permis B

Bonne connaissance du Territoire et de la Randonnée (pédestre, vélo, aquatique, équestre...)

Intérêt pour la randonnée allié à la fibre commerciale, à des qualités relationnelles importantes, à l'aptitude au travail en équipe.

La connaissance des attentes des visiteurs et une expérience du contact client en Office de Tourisme sont nécessaires ainsi que la compétence en gestion de projet.

Sensibilité à la communication, connaissance des outils numériques et notions de PAO.

Méthode et rigueur

### **Missions :**

#### **70 % Chargé de Projet**

En lien avec la commission Développement, instance de l'Office de Tourisme, animation d'un groupe de travail pour la sélection des itinéraires qui deviendront le support des offres touristiques dans une recherche de structuration de l'offre. Validation des étapes successives de développement des produits/offres avec le groupe de travail et/ou la commission.

Travail en lien avec le réseau des partenaires (hébergements, prestataires de services...) pour mise en place de services et pour la qualification et la labellisation de l'offre Randonnée dans la recherche d'un maillage du territoire.

Mise en place de produits adaptés aux cibles de l'Office de tourisme, et destinés faire de la randonnée une source d'attractivité du territoire. Certains produits/itinéraires auront vocation à être commercialisés et/ou croisés avec d'autres filières (Patrimoine, nautisme...) en lien avec les acteurs du territoire.

Recherche de circuits de distribution/partenariats pour les produits individuels et groupes.

Déploiement du plan de communication par tous média ou réseaux pertinents pour les produits de la gamme Randonnée. (Commercialisés ou valorisés)

Mise en place d'outils de diffusion de l'information-produits auprès des équipes d'accueil, mise en avant des informations Randonnée dans les points d'information et suivi des ventes en lien avec les équipes.

Bonne connaissance et capacité d'activation des réseaux institutionnels et associatifs inhérents à la Randonnée (tous types) ou de nature à permettre sa valorisation (communication, mise en réseau, personnes ressources...), et travail en lien avec les institutionnels qui assurent déjà la promotion de la randonnée sur le territoire.

#### **20 % accueil en Office de Tourisme sur l'Agence 3**

Le poste comprend 30 % du temps en accueil sur l'un des points d'information de l'Agence 3, à savoir Pleudaniel, Tréguier, Plougrescant, Penvenan, Pleubian, Lézardrieux. La mission Accueil comprend :

- l'accueil physique et téléphonique et le traitement des demandes d'informations avec l'apport de conseils à la clientèle.
- La promotion du territoire, de ses partenaires et des produits diffusés par l'Office de tourisme, ainsi que la vente active, la gestion de l'espace accueil
- Et plus occasionnellement : la tenue de caisse, la collecte et mise à jour de données touristiques dans les bases de données et outils de l'Office de Tourisme

### **10 % Qualité**

L'Office de tourisme de la Destination Bretagne Côte de Granit Rose est classé catégorie 1 et détient la Marque Qualité Tourisme. Ce classement suppose une formalisation de l'organisation et des pratiques afin que la déclinaison de l'ensemble des actions soit assurée de façon homogène sur l'ensemble des bureaux d'information touristique.

Le/la titulaire du poste sera le référent Qualité de l'Agence 3 au niveau de la cellule Qualité.

Ses missions consistent à assister aux réunions Qualité, représenter l'Agence 3 dans les décisions collégiales qui sont prises au plan de la Qualité. Il/elle assure le lien entre le groupe qualité et son agence et garantit l'application de la Démarche qualité sur son agence.

Il participe au niveau du Groupe Qualité aux actions suivantes :

- mise en place des référentiels de la Marque Qualité Tourisme et du Classement Catégorie
- création, révision et mise en application des procédures (MAQ, FI / MO / MOD, ...)
- mise en place et le suivi de l'Ecoute Client (définition des process, analyse des retours clients, préconisation des actions correctives et suivi de leur mise en œuvre.)
- Traitement des dysfonctionnements internes
- Réalisation des bilans qualité semestriels

### **Contact et informations complémentaires**

Claudie Guégan DGA 02 96 05 09 00 adresser CV et lettre de motivation à l'attention du Président, LTC,  
1 rue Monge CS 10761 LANNION CEDEX

Courriel : [ressources.humaines@lannion-tregor.com](mailto:ressources.humaines@lannion-tregor.com)

Téléphone 02 96 05 09 00