



Dans le cadre de son développement et des nouvelles compétences déléguées par sa collectivité de tutelle pour le développement du tourisme local

L'Office de Tourisme Mont Saint-Michel – Normandie (EPIC)

recrute

un assistant(e) accueil et animation en contrat d'apprentissage

Contexte :

Participez à une relation client conviviale au sein d'une équipe dynamique !

Notre équipe est composée de 36 collaborateurs permanents, épaulée de 28 conseillers en séjour, gestionnaires et animateurs saisonniers, animant nos 7 Bureaux d'Information Touristique ouverts à l'année, notre accueil digital, nos 5 Points Info saisonniers ou encore nos deux équipements touristiques confiés en gestion par la communauté d'agglomération Mont Saint-Michel – Normandie.

Tous experts en conseil personnalisé, nous accompagnons chaque année **+ de 400,000 visiteurs du monde entier** dans la réussite de leur séjour dans la Baie du Mont Saint-Michel, au profit de nos 600 entreprises touristiques partenaires.

La **croissance de notre activité commerciale** et la **diversification de nos missions** nous conduisent à renforcer notre équipe sur des postes rattachés au **camping et au complexe de gîtes de La Mazure**, base de loisirs située dans le village des Biards -commune d'Isigny-le-Buat- en bordure du fleuve côtier de la Sélune.

Vous avez le **goût du service au client**, vous disposez de **compétences en matière d'animation** ? Rejoignez-nous et développez votre potentiel au service du développement de cet équipement touristique de qualité, doté d'un environnement naturel d'exception.

Notre nouvelle stratégie, notre management par la qualité, notre culture d'entreprise qui encourage et valorise l'initiative au service du collectif, forment un cadre où chacun peut s'exprimer et progresser.

Missions :

Placé(e) sous l'autorité du Directeur de l'Office de Tourisme et de l'agent référent du site de La Mazure, vos trois principales missions consisteront :

- 1) en l'accueil et l'information des vacanciers souhaitant ou ayant déjà réservé un séjour dans l'un des hébergements proposés sur le site de La Mazure, comme pour une location de la salle polyvalente d'activités ;
- 2) en l'élaboration, la préparation technique, la communication et la mise en œuvre d'un programme d'animations pour la saison 2023, à destination des résidents du camping et des gîtes et des habitants résidant dans les environs de La Mazure ;
- 3) en des missions de service aux clients, telles que le service au point buvette, le dépannage de petits dysfonctionnements techniques, l'entretien des espaces sanitaires communs, la gestion des ventes du point boutique.

Missions détaillées :

ACCUEIL ET INFORMATION :

- Assurer l'accueil physique, téléphonique et digital des clients souhaitant résider dans nos hébergements, les informer sur les disponibilités, les tarifs, les prestations de service incluses ou en option, les modalités de séjour sur le site ;
- Prendre en charge l'accueil et l'installation des clients en séjour dans nos hébergements, réaliser et faire signer les états des lieux d'entrée et de sortie en s'assurant du bon état de fonctionnement de tous les équipements fournis, porter à leur connaissance le règlement intérieur ;
- Tenir à jour les disponibilités sur le logiciel de gestion des réservations et notre plateforme de vente en ligne, enregistrer les encaissements sur notre logiciel de caisse ;
- Assurer le suivi des ventes et la gestion des relations clients (contrôle des transactions, résolution d'incidents et conseils aux utilisateurs de la plateforme en ligne) ;
- Participer aux actions de communication et de promotion du site de La Mazure en fonction du budget alloué par la direction.

ANIMATION :

- Etablir un programme hebdomadaire d'animations ;
- Organiser les moyens logistiques et les matériels nécessaires à la mise en œuvre de ce programme, réserver les intervenants extérieurs, encadrer les activités proposées à notre initiative

Profil recherché :

- Formation de niveau Bac ; une expérience en secteur touristique serait un plus.
- Compétences requises :
 - Goût du travail orienté « client »
 - Connaissances en animation (idéalement titulaire du BAFA)
 - Maîtrise des outils informatiques
 - Bonne maîtrise de l'anglais écrit et oral
- Qualités requises : qualités relationnelles et diplomatie, rigueur et organisation, esprit d'initiative, capacité d'écoute et d'empathie, goût du travail en équipe.

Conditions :

Type de contrat : Contrat à temps plein – 35h/semaine

Poste basé à : Base de Loisirs de La Mazure – Isigny-le-Buat () – déplacements ponctuels locaux – astreintes week-ends et jours fériés

Début du contrat d'apprentissage : poste à pourvoir dès le printemps 2023

Permis B exigé et moyen de mobilité personnel nécessaire

Contact :

Monsieur Hervé BIERJON, Directeur

Madame Noémie MONPAYS, Directrice Adjointe

Office de Tourisme Mont Saint-Michel Normandie

2 rue du Général de Gaulle – 50300 AVRANCHES

herve.bierjon@msm-normandie.fr

noemie.monpays@msm-normandie.fr