

Collaboratrice / collaborateur

INFORMATION & ACCUEIL | Office du tourisme d'Orsières

CONTEXTE & OBJECTIF

L'office du tourisme d'Orsières joue un rôle d'interface locale entre l'information touristique, la mobilité régionale et les services de proximité. Il vise à centraliser plusieurs services au public au sein d'un espace unique, facilement identifiable, accessible et accueillant.

Missions par domaine

Un point d'accueil unique au service de la population, des visiteurs et des voyageurs.

GÉNÉRAL

- Accueille et répond avec amabilité aux demandes des clients et des prestataires, que ce soit par e-mail, téléphone ou courrier, en français, anglais et allemand.
- Renseigne les clients.
- Fait preuve d'une présentation toujours impeccable.
- Actualise les informations à afficher et distribuer.
- Assure un partage d'informations avec les autres offices et avec les partenaires.
- Contrôle quotidiennement la caisse à l'ouverture et à la fermeture du bureau.
- Anticipe les demandes des clients, les renseigne et les sert pour l'ensemble des services proposés, et propose des solutions complémentaires.
- Soigne les partenariats existants.
- Signale immédiatement à la/au responsable information/accueil tout incident, défectuosité ou réclamation.
- Prend des initiatives dans la résolution des problèmes.
- Instruit et forme les nouvelles collaboratrices/nouveaux collaborateurs et les stagiaires.
- Assure un stockage professionnel et ordonné des matériels et supports imprimés; gère les stocks et réceptionne les livraisons.
- Maintient un espace attractif, veille à la bonne tenue des postes de travail et à la propreté des locaux.

OFFICE DU TOURISME

- Promeut et vend les différentes activités et curiosités de la région.
- Oriente la clientèle.
- Propose, explique et vend le PASS Saint-Bernard sous toutes ses formes (annuel, saison et 1 jour hiver/été).
- Collabore à la mise à jour des brochures et du site internet.
- Prépare et envoie les commandes de brochures.
- Assure la diffusion des supports promotionnels et d'information du Pays du St-Bernard, de TMR, de la Poste et des instances partenaires, ainsi que la gestion des stocks.
- Promeut les animations organisées par les différents comités et associations de la région.
- Vend les billets des manifestations.
- Collabore à certaines manifestations, à la demande du département event.

AGENCE POSTALE

- Réceptionne et affranchit les courriers pour la Suisse et l'étranger.
- Réceptionne et affranchit les colis pour la Suisse et l'étranger.
- Réceptionne et affranchit les envois express avec distribution le lendemain.
- Vend les produits postaux obligatoires et facultatifs, tels que timbres-poste et vignettes.
- Propose le retrait d'espèces limité avec la PostFinance Card par l'intermédiaire de l'EFT/POS du partenaire.
- Remet des envois avisés.
- Accepte des paiements en Suisse sans manipulation d'espèces.
- Propose la consultation du solde avec PostFinance Card.

TMR · MOBILITÉ

- Informe les voyageurs sur les offres, titres de transport et conditions tarifaires.
- Vend les titres de transport ferroviaires et bus locaux, nationaux et internationaux.
- Assure la distribution des offres de mobilité via les outils Casa/Prisma/Capre.
- Vend les offres forfaitaires et les offres touristiques partenaires; procède aux échanges et remboursements selon les règles tarifaires en vigueur.
- Gère les paiements et les opérations de caisse.
- Accompagne les clients dans leurs démarches et recherches.
- Assure le service clients après-vente.
- Gère les réclamations clients liées aux transports.
- Établit le décompte de l'encaissement des ventes à bord des véhicules.
- Réceptionne et trie les objets trouvés.

ÉVOLUTION DE LA FONCTION

Exceptionnellement, d'autres activités complémentaires entrant dans les compétences de Pays du St-Bernard pourront être confiées à la collaboratrice/au collaborateur. Le présent cahier des charges est susceptible d'évoluer.

LIEU ET DATE

Gaëtan Tornay

Directeur

Signature

Nicola Thibaudeau

Présidente

Signature

La collaboratrice / Le collaborateur

Signature

Profil de la fonction

Les critères sont distingués entre exigences indispensables et atouts souhaités.

CRITÈRES	SOUHAITÉ	EXIGÉ
Formation de base : CFC employé de commerce ou jugé équivalent	—	✓
Formation complémentaire : Formation continue en vente et conseil clients ou dans le domaine des transports publics	✓	—
Type d'expérience requise : Vente et conseil / expérience dans le domaine des transports publics, de services touristiques ou postaux	✓	—
Durée de l'expérience requise : 1 à 2 ans	—	✓
Connaissances spécifiques : Connaissances de la région; connaissances de l'offre touristique locale et dans le domaine des transports publics	✓	—
Langues : Parfaite maîtrise orale et écrite en français	—	✓
Langues : Bonnes connaissances en anglais	—	✓
Langues : Bonnes connaissances en allemand	✓	—
Informatique : Bonne maîtrise des outils bureautiques, aisance avec les outils numériques	✓	—
Horaires : 8h-12h et 13h30-18h, sous réserve de modification; disponibilité pour travailler les week-ends	—	✓
Relations humaines : Esprit d'équipe, sens des responsabilités et autonomie; personne flexible et communicative; capacité à transmettre des informations de manière claire et simple	—	✓

SOUHAITÉ Constitue un atout pour la fonction.

EXIGÉ Condition indispensable à l'engagement.