



**PAYS THIONVILLOIS**  
TOURISME

*Destination*  
**MOSELLE**

**recrute**

## **un(e) agent d'accueil - gestion service groupes - guide conférencier CDI**

### *Contexte*

Pays Thionvillois Tourisme est l'Office de Tourisme de la communauté d'agglomération Portes de France - Thionville, association créée en 1912, classée première catégorie et renouvelée Qualité Tourisme en mai 2022.

L'Office de Tourisme a pour mission d'accueillir et de renseigner les visiteurs et d'assurer par tous les moyens la promotion, le développement et la coordination touristique du territoire. L'organisation d'animations et la commercialisation de produits touristiques font également partie de ses attributions.

Notre service est composé de 5 personnes, Manuela la directrice, Louise en charge de la compta et de l'administratif, Elodie, responsable accueil groupes et guide conférencière, Rémi en charge de la boutique et de l'accueil et Julie, chargée de communication. L'accueil des visiteurs étant notre priorité, une partie de la journée de chacun y est consacrée.

### *Besoin de renfort !*

Elodie nous quitte pour s'envoler vers de nouvelles aventures. L'Office de Tourisme est donc à la recherche d'un(e) conteur(se) d'histoires et créateur(trice) de moments parfaits mais pas que...

### *Les missions*

#### > Service groupes :

- Conception et commercialisation de produits groupes (contenu, mailing, emailing, devis ...),
- Suivi technique des dossiers (accueil client-planning-facturation-réservations),
- Conception et réalisation de visites guidées groupes et individuelles, adaptées selon le public (scolaires, adultes et entreprises), création de visites insolites, ludiques et pédagogiques,
- Assurer la promotion des produits touristiques et les bilans (statistiques, enquête satisfaction, etc.).
- Participation à l'élaboration de la programmation annuelle des visites guidées : programmation, gestion planning des guides, aide à la conception des supports de communication,
- Démarchage commercial et suivi technique des ventes,
- Aide à la conception, mise en place et commercialisation de packages touristiques en lien avec les acteurs du territoire,
- Veille touristique.

#### > Animation - Guidage :

- Veille au bon déroulement de l'organisation,
- Animation d'un groupe,
- Présentation et promotion de la destination
- Formation, relation et animation de l'équipe de guides

Et, comme chez Pays Thionvillois Tourisme, la polyvalence est de mise, de nombreuses missions agrémentent les journées : accueil et traitement des demandes d'information, saisie sur la BDD, vente boutique / billetterie, administratif, gestion des réclamations et de la satisfaction etc.

### *Le profil de l'heureux (se) élu(e) ?*

On ne recherche pas forcément un bac +12 ou un fan de déguisements mais quelqu'un qui a déjà une expérience similaire dans ce domaine, saura être autonome et polyvalent.

Au-delà du savoir-faire, le ou la chargée d'accueil groupes doit savoir se rendre disponible, être réactif(ve), créatif(ve) et curieux(se), posséder une aisance dans la négociation commerciale avec les différents acteurs locaux et doit avoir un véritable sens de l'écoute, de fortes compétences relationnelles et bien sûr, rédactionnelles.

La connaissance touristique du territoire Nord-Mosellan et de ses acteurs est un grand plus. La maîtrise du Pack Office et d'au moins une langue étrangère est nécessaire (Allemand ou anglais - savoir tenir une discussion à l'oral, rédaction simple de mails).

Enfin, critère très important, on cherche quelqu'un avec qui nous avons plaisir à travailler 5 jours par semaine. Il faut dire qu'il y a une super ambiance de travail dans notre bureau. Alors nous voulons bien la partager mais avec quelqu'un de simple, sympa et sincère.

Le poste est basé en Moselle à Thionville (57).

Date prévue de l'engagement : 15 août 2022

Durée du contrat : CDI

Convention collective des Offices de Tourisme, rémunération 1644,50 € brut.

### **CV et lettre de motivation sont à envoyer à**

Pays Thionvillois Tourisme  
Manuela CAPANNA, Directrice  
31 place Anne Grommerch - 57100 THIONVILLE  
ou par mail à [direction@thionville.net](mailto:direction@thionville.net)