

## **OFFRE D'EMPLOI**

Titre du poste : **Chargé(e) d'accueil touristique/ conseiller en séjour senior**

Supérieur hiérarchique : Direction du Comité du Tourisme

Lieu de travail : Office sur le port de Gustavia

Type de contrat : CDI - Temps plein - 35h00

Date de début : Mai/juin 2025

### Responsabilités principales :

#### **Accueil et information des visiteurs**

Accueillir et renseigner les touristes sur les sites, activités et événements locaux.  
Répondre aux questions et fournir des informations précises et actualisées.

#### **Orientation et conseil personnalisé**

Orienter les visiteurs selon leurs attentes (loisirs, culture, nature, gastronomie...).  
Recommander des itinéraires, des restaurants, des boutiques et des activités adaptées.

#### **Gestion des supports d'information touristique**

Distribuer des cartes, brochures et documents promotionnels.  
Assurer la mise à jour des informations touristiques affichées et en ligne.

#### **Réservations et transactions**

Gérer les réservations pour les demandes telles que les excursions et événements.  
Effectuer les transactions pour les produits touristiques en vente.

#### **Coordination avec les partenaires touristiques**

Collaborer avec les hôtels, compagnies de transport et autres acteurs du tourisme.  
Faciliter l'organisation des services touristiques et assurer leur bon déroulement.

#### **Promotion de l'offre touristique locale**

Valoriser les atouts de l'île auprès des visiteurs.  
Participer à des actions de communication et de promotion du territoire.

#### **Gestion des réclamations et assistance aux visiteurs**

Répondre aux demandes spécifiques et gérer d'éventuelles réclamations.  
Offrir un service client de qualité pour améliorer l'expérience touristique.

#### **Participation à l'organisation d'événements et animations locales**

Contribuer à la mise en place d'animations et manifestations touristiques.  
Assurer la communication et l'accueil lors d'événements spéciaux.

## Compétences :

### **Compétences techniques et connaissances**

Excellente culture générale

*(gastronomie, histoire, patrimoine, faune, flore, géologie, etc.).*

Maîtrise des langues étrangères : **anglais indispensable**

*(+ une ou plusieurs autres langues seraient un atout)*

Connaissance approfondie du territoire

*(histoire, événements, animations, infrastructures touristiques).*

Maîtrise des outils informatiques et numériques pour la gestion des réservations,  
la mise à jour des informations en ligne...

Capacité à rechercher, analyser et actualiser les informations touristiques en continu.

### **Compétences relationnelles et comportementales**

Excellente présentation et sens de l'accueil pour représenter l'image de la région  
ou du site touristique.

Aisance relationnelle et communication claire  
pour s'adapter à tous types de visiteurs.

Patience, diplomatie et sens du service face aux demandes variées  
et aux éventuelles réclamations.

Réactivité et capacité à gérer le stress, notamment en période d'affluence.

### **Compétences organisationnelles et commerciales**

Capacité à gérer simultanément plusieurs tâches

*(accueil, conseils, réservations, mise à jour des supports d'information...).*

Sens de l'organisation et rigueur dans la gestion des documents,  
des transactions et des plannings.

Aptitude à la vente et à la promotion des offres touristiques locales.

Esprit d'initiative et capacité à travailler en autonomie tout en collaborant avec  
les acteurs du tourisme local.



### **Comité Territorial du Tourisme de Saint-Barthélemy**

10, rue de France, Gustavia, 97133 Saint-Barthélemy - FWI

T. +590 (0)590 27 87 27

info@saintbarth-tourisme.com - www.saintbarth-tourisme.com