

CONSEILLER / CONSEILLERE EN SEJOUR. (BAC + 2 ANS. BAC + 3 ANS. BAC + 5 ANS).

Synonymes

Agent / agente d'accueil touristique, Chargé / chargée d'accueil en office de tourisme

Le métier

- Accueillir les visiteurs

Le conseiller en séjour accueille les visiteurs, que ce soit au téléphone ou physiquement, au sein de l'office de tourisme. En fonction des demandes, il leur présente des dépliants ou des guides (sur un spectacle, un festival, un musée, une base de loisirs, un parc animalier, un site à visiter...), leur indique les possibilités d'hébergement (hôtels, campings, gîtes, chambre d'hôtes...) et de restauration (restaurants, boutiques de spécialités culinaires...). Il gère aussi la réservation, l'encaissement et le suivi des prestations choisies par les visiteurs.

- Aménager l'office de tourisme

Pour rendre l'office de tourisme convivial et donner envie aux visiteurs d'y entrer, le conseiller en séjour veille au rangement. Il réapprovisionne les vitrines, les étagères, les présentoirs... et pose les affiches pour les prochains événements incontournables. Son but : valoriser le patrimoine local et régional.

- Mettre à jour l'information

Dans le cadre de son travail, le conseiller en séjour met à jour le site web de l'office de tourisme, ainsi que la base de données d'information touristique du département qui recense les lieux à visiter, les lieux d'hébergement, de restauration, de vente de produits locaux... Il effectue une veille régulière sur l'actualité touristique locale, régionale, nationale.

Compétences requises

- Sens de l'accueil et bilinguisme

L'accueil du public, français ou étranger, nécessite d'être aimable, souriant, disponible, à l'écoute... et d'avoir une présentation impeccable. La maîtrise de l'anglais est un minimum, 2 langues étrangères sont souvent la norme. Véritable ambassadeur de sa ville et de sa région, le conseiller en séjour s'exprime aisément, à l'oral comme à l'écrit. Soucieux de satisfaire les visiteurs afin de les voir revenir, il n'hésite pas à personnaliser ses conseils en tenant compte de la durée de leur séjour et de leur budget.

- Connaissances en gestion et en informatique...

Des compétences en gestion, comptabilité, marketing... sont appréciées. Sans oublier une très bonne connaissance des outils informatiques (dont les logiciels spécialisés), de l'offre touristique disponible et de la géographie. En effet, il doit gérer les dossiers administratifs et

savoir utiliser les logiciels de réservation, en évaluant, en tant réel, la disponibilité des dates et du nombre de places.

- ...et sens de l'orientation

Le sens de l'orientation est également appréciable quand il s'agit d'indiquer aux visiteurs des sites à visiter, ou encore de les aider à se repérer sur un plan de ville. Le permis de conduire est enfin recommandé pour tout déplacement (réunion, formation, promotion).

Les maîtres mots

J'ai le sens du contact, J'aime les langues.

Le lieu de travail

Si le conseiller en séjour travaille essentiellement au sein d'un office de tourisme, il peut aussi exercer ses fonctions sur des sites touristiques, des lieux liés aux activités de loisirs (parcs ou bases de loisirs...), voire dans des hôtels de grande taille, des campings ou des villages de vacances.

La formation

BTS en tourisme. (Bac + 2 ans).

Plan de carrière

- Licence en tourisme (Bac + 3 ans) : Responsable du service d'accueil au sein d'un office de tourisme ou d'un syndicat d'initiative
- Master (Bac + 5ans) : Directeur d'office de tourisme, dans les villes touristiques de taille modeste.

Statuts au travail: Salarié.