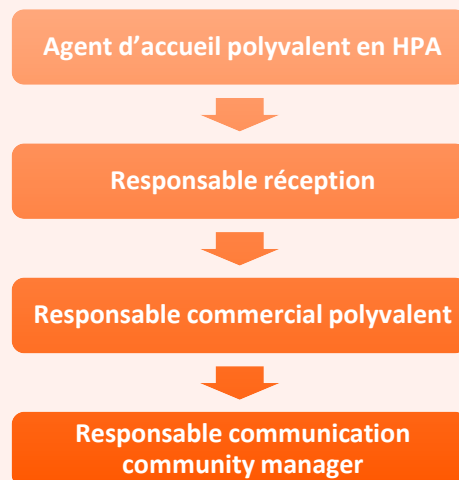


Possibilité de parcours
 Evolution en interne :


- Possibilité de réaliser des formations hors saison pour devenir responsable réception ou responsable commercial polyvalent.
- Possibilité de réaliser une alternance pour évoluer sur un autre poste, dont community manager.

 En formation :

- BTS tourisme.
- Licence pro métiers du tourisme.
- Responsable marketing et développement commercial.

**L'histoire de Marc :**

Marc a choisi de suivre le BTS tourisme en contrat de professionnalisation.

À l'issue de sa formation, il a décroché un CDI à temps plein en tant qu'agent d'accueil polyvalent dans un camping au sein duquel il avait réalisé son contrat professionnel, situé à Bollène.

**Marc raconte sa journée de travail type en haute saison :**

En haute saison, l'accueil est ouvert en continue de **9h à 19h**. **Ma collègue** a assuré seule le démarrage à 9 heures, et je la rejoins pour débiter ma journée à 11 heures Elle finira sa journée à 17 heures, tandis que je m'occuperai de la fermeture.

Je m'occupe **d'accueillir les clients** et d'effectuer les **opérations d'arrivée et de départ** dans le **respect des procédures et des standards de qualité** de mon établissement. J'en profite pour faire un tour et **vérifier l'état des locatifs** pour les clients qui vont arriver.

Tout au long de la journée, **les clients** viennent à l'accueil pour demander des informations ou des services. Je me charge de les **conseiller et de répondre aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique**, en utilisant au **quotidien la langue anglaise**.

Les clients viennent également à l'accueil pour effectuer des réclamations lorsqu'un équipement ne fonctionne pas bien : je me charge de **recueillir les informations** afin d'en faire un **compte rendu** à **ma direction** et aux **services concernés**, pour trouver une solution rapidement. Face au mécontentement des clients, je **garde le sourire** et m'évertue à leur transmettre ma **bonne humeur** !

Lorsque ma collègue est au comptoir pour répondre aux demandes des vacanciers, je m'occupe de **réaliser des tâches administratives**, telles que le **traitement des demandes de réservation** via notre logiciel de réservation.

Particulièrement **attentif à la satisfaction** de nos vacanciers, et ayant une **appétence pour les outils digitaux**, je participe activement à la **fidélisation du client** en surveillant l'e-réputation de l'établissement et en **répondant aux avis clients sur les réseaux sociaux professionnels**.

Je termine ma journée par la fermeture de l'accueil et par le **contrôle et la clôture de la caisse**. ”

Référentiel de compétences :
 Interlocuteurs clés

 Conditions d'emploi et d'exercice

 Polyvalence


 Compétences

Définition 

L'agent d'accueil polyvalent accueille, oriente et renseigne la clientèle dans la langue du client. Il effectue les procédures administratives liées à leur séjour, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité du site. Il vient en appui des autres services de la structure.

Activités clés 

- Assurer l'accueil téléphonique et physique, et l'installation de la clientèle
- Réaliser la gestion administrative quotidienne : prise de réservations, encaissements, renseignements aux clients
- Renseigner le client sur les prestations de l'établissement et les modalités de réservation
- + **Renseigner le client sur l'offre culturelle, patrimoniale, et de loisirs sur son territoire**
- Effectuer les états des lieux et inventaires d'entrée et de sortie des clients : enregistrement, check-in/check-out, clôture des notes, clôture des caisses...
- Traiter les réclamations et demandes des clients, en lien avec la Direction
- Contrôler l'hygiène et la sécurité des hébergements
- Participer au développement commercial et à la promotion de l'établissement
- Proposer des partenariats locaux (dégustation de produits du terroir, ...) et gérer la billetterie (spectacles, excursions...)
- + **Gérer la relation client, notamment sur les réseaux sociaux**

Compétences **Compétences métier**


- Savoir conseiller et utiliser les techniques de ventes auprès des clients
- Respecter et suivre les procédures d'accueil et de départ
- + **Utiliser et maîtriser les logiciels et applications de réservation dédiés à l'hôtellerie de plein air**
- Respecter les procédures d'encaissement
- Réaliser un suivi des encaissements
- + **Suivre et appliquer les normes d'hygiène et de sécurité du site**
- S'exprimer en anglais

Savoir-être et compétences relationnelles

- Capacité d'adaptation
- Aisance relationnelle
- Sens de l'accueil
- Rigueur
- Esprit d'initiative
- Autonomie
- Disponibilité
- Dynamisme
- Patience
- Capacité à gérer les conflits

Compétences transverses


- Contrôler des moyens de paiement
- Réaliser des factures
- Travailler en équipe et savoir transmettre les informations aux membres de son équipe
- + **Utiliser et maîtriser les outils digitaux et les moyens de communication (réseaux sociaux...)**
- Utiliser et maîtriser les logiciels bureautiques : tableurs, traitements de texte, logiciels de messagerie et de présentation
- S'exprimer dans une ou plusieurs langues étrangères

 **Compétences émergentes**
Interlocuteurs clés 

- Direction
- Responsable propreté
- Responsable technique
- Agents de propreté
- Partenaires locaux

Condition d'accès 

- Pour accéder à cet emploi, des formations sont disponibles du CAP au Bac+2 (BTS tourisme, BUT (ex-DUT)...) en hôtellerie, commerce, tourisme ou langues vivantes. Certaines formations peuvent être réalisées en apprentissage.

Polyvalence 

- Participer à la promotion du camping sur les réseaux sociaux
- Participer à l'animation du camping
- Participer aux activités du bar du camping

Conditions d'emploi et d'exercice 

- Activité variant selon la taille de la structure et son mode d'organisation
- Possibilité de travail les jours fériés et le week-end en haute saison
- Possibilité de travail en horaires décalés en haute saison (soirées)
- Temps de travail annualisé : amplitude horaire plus importante en saison, et un temps de récupération hors saison