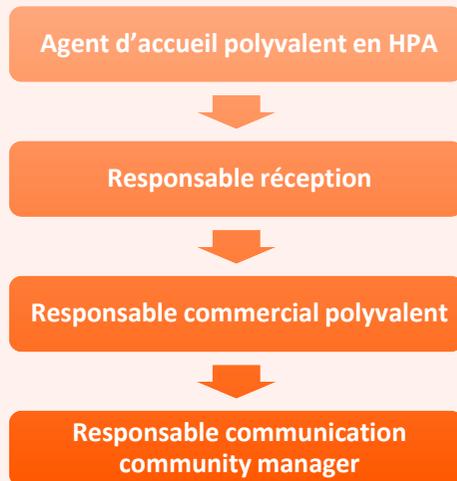


Possibilité de parcours

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