

RESPONSABLE ACCUEIL et VENTE (H/F)

*FICHE DE POSTE*

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE**: Responsable exploitation

**AFFECTATION**: Accueil vente

DESCRIPTION DU POSTE

MISSION PRINCIPALE :

Le titulaire du poste pilote la politique commerciale des boutiques du parc, organise et supervise les activités d’accueil et billetterie, assure le management des équipes (10 collaborateurs) et les relations interservices.

Responsable du développement du chiffre d’affaires sur les boutiques, il gère la mise en œuvre de la politique tarifaire billetterie du Parc. Il est également, garant de la Très Haute Satisfaction des visiteurs et de la relation client et participe activement à la gestion des flux du Parc.

Activités principales :

* **Elaborer et mettre en œuvre la politique commerciale des boutiques du parc**
* Piloter la stratégie de développement de la boutique et des flux visiteurs
* Développer le chiffre d’affaires et la marge des points de vente en maîtrisant son compte d’exploitation
* Mettre en œuvre son plan d’action commercial en relation avec la saisonnalité du Parc
* Suivre les tendances afin d’anticiper les besoins actuels et à venir
* Développer la gamme de produits made in Terra, notamment pour les végétaux
* Développer le concept des surfaces de ventes / billetterie
* Mener des actions de lutte contre la démarque inconnue ;
* Elaborer les indicateurs de suivi d’activité adaptés.
* Analyser les résultats et proposer les mesures correctives nécessaires.
* **Garantir l’accueil des visiteurs dans un souci de haute satisfaction et gérer la billetterie physique individuel**
* Suivre la Satisfaction des visiteurs
* Piloter les outils d’évaluation de la Très Haute Satisfaction
* Superviser l’edition de la billetterie individuelle
* Gérer les litiges visiteurs
* Piloter la Relation Client ( physique et téléphonique) en collaboration avec standard
* **Management des équipes**
* Organiser les équipes et espaces de travail
* Recruter et former l’encadrement saisonnier
* Assurer le suivi des collaborateurs par des entretiens réguliers et formalisés
* Gérer les plannings en optimisant les ressources et la polyvalence
* Maîtriser les charges fixes en maintenant la satisfaction client
* Fixer les objectifs collectifs et individuels et mettre en place les indicateurs de performance

Activités secondaires :

* Paramétrage et édition de la billetterie physique individuel : préventes pass, centre d’affaires, CE, salariés et prestaitaires.
* Interface avec le logiciel IREC et ses évolutions
* Remplir la mission de Responsable de jour

Critères de performances :

* Progression du CA en fonction des objectifs
* Mise en place des indicateurs de suivi, du reporting et du respect du budget
* Pertinence dans l’analyse du marché et de la veille concurrentielle. Pertinence des recommandations d’évolution de l’offre

Particularités du poste :

* Variation de l’activité en cours d’année lié à la saisonnalité du parc.
* Travail le week end pendant l’ouverture du parc.

COMPÉTENCES

SAVOIRS :

* Connaitre le fonctionnement du parc
* Connaitre les produits de la boutique et prestations de la billeterie
* Maîtrise des logiciels IREC/Vivaticket et pack office

SAVOIR FAIRE :

* Sens de l’accueil,
* Maitrise de l’anglais
* Savoir transmettre,

SAVOIR ÊTRE :

* Autonome,
* Rigoureux,
* Sens du contact,
* Esprit d’équipe,
* Ponctualité,
* Dynamique
* Force de proposition

**Niveau d'accès :**Profil :

Titulaire au minimum d’un Bac+2 type BTS dans les métiers de l’accueil, des services, de la vente et du commerce, vous justifiez d’une expérience dans la vente dans un poste similaire d’au moins 2 ans.

Cette fiche ne poste n’a qu’une valeur indicative. Elle est de par sa nature évolutive en fonction des techniques métiers, économiques, organisationnelles et de l’activité du parc.