

OFFRE DE RECRUTEMENT CHARGÉ(E) DE RÉSERVATION ET DE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL



Contrat : CDD jusqu'au 31.12.2026

Rémunération : à définir selon la CNN des Organismes du Tourisme

Lieu de travail : Bourg-en-Bresse

Prise de poste : au 1^{er} avril

Statut : agent de maîtrise / technicien

Contexte : poste à pourvoir pour un remplacement avec une période de tuilage en raison d'un départ à la retraite

Missions principales

Le/La titulaire du poste assure la gestion opérationnelle des réservations de groupes et participe activement à la montée en puissance de l'offre « Business » du département.

1. Gestion et exploitation du service réservation

• Pilotage des dossiers :

Prendre en charge l'intégralité du processus de réservation pour les clientèles individuelles et groupes (de la demande de devis à la facturation finale).

• Suivi administratif :

Rédaction des contrats, établir les factures clients et suivre les règlements, contrôler la facturation fournisseur, gestion des litiges éventuels et mise à jour de la base de données clients.

• Support technique :

Assurer l'assistance (hotline) auprès des prestataires et utilisateurs du système de réservation en ligne.

2. Développement du segment « Groupes » et « Business »

• Commercialisation Groupes :

Développer le chiffre d'affaires sur les cibles traditionnelles (associations, clubs, autocaristes) par des actions de relance et de conseil personnalisé, actualiser les offres, négocier auprès des fournisseurs et auprès des cibles

• Transition vers le Tourisme d'Affaires :

Participer à la structuration du service commercial. Analyser les besoins spécifiques des entreprises (incentives, réunions professionnelles) et élaborer des propositions sur-mesure.

• Prospection et promotion :

Identifier de nouveaux leviers de croissance et représenter l'offre de l'Ain lors d'événements professionnels ou de salons spécialisés.

3. Analyse et Reporting

• Suivi d'activité :

Maîtriser les outils d'extraction de données pour produire des synthèses régulières du chiffre d'affaires, des volumes de réservation et de la satisfaction client.

• Veille :

Identifier les évolutions du marché pour adapter les produits touristiques aux nouvelles attentes des clients.

• Satisfaction :

Analyser les retours clients, identifier les points d'amélioration et proposer des actions correctives pour renforcer la qualité du service et l'expérience client.

Profil et compétences requises

Compétences techniques (Savoir-faire) :

- Maîtrise indispensable des logiciels de gestion de réservation et de commercialisation.
- aisance rédactionnelle et maîtrise des techniques de vente / négociation.
- Pratique de l'anglais appréciée (pour la clientèle business internationale).
- Capacité à analyser des indicateurs de performance (KPI).

Aptitudes professionnelles (Savoir-être) :

- Autonomie et organisation : Capacité à prioriser les flux de dossiers en période de forte activité.
- Adaptabilité : Curiosité et agilité pour accompagner l'évolution stratégique vers le tourisme d'affaires.
- Sens du service : Posture professionnelle orientée « solution client » et sens aigu de la discrétion.

Diplôme et expérience

- Formation Bac+2 à Bac+3 en tourisme, commerce, développement commercial, ou gestion de la relation client.
- Expérience professionnelle de 3 à 5 ans minimum sur des fonctions similaires ou connexes, ou dans les domaines suivants : gestion de réservation, commercialisation de produits touristiques, tourisme de groupes ou tourisme d'affaires.
- La connaissance du développement du tourisme d'affaires, de l'événementiel ou du MICE est un plus.
- Permis B indispensable.

Évolution du poste

Le poste est appelé à monter en compétences sur l'ingénierie de projets événementiels au fur et à mesure du déploiement de la stratégie commerciale d'Aintourisme. À l'issue de ce contrat, une pérennisation en CDI pourra être envisagée selon la montée en puissance de l'activité et l'atteinte des objectifs.

Avantages

- Ticket restaurant
- Mutuelle
- Véhicule de service



Contact

CV et lettre de motivation à envoyer à :

Clémentine BERGER

c.berger@aintourisme.com