

<https://www.haute-maurienne-vanoise.pro/offres/teleconseiller-en-sejour-h-f/>

## Téléconseiller en séjour H/F

### Description

[La Haute Maurienne Vanoise](#), territoire naturel d'exception, aux portes du parc National de la Vanoise est un lieu de vie unique où nature, sports outdoor et authenticité en sont les piliers.

Son Office de Tourisme a la charge de la promotion, de la communication, de l'accueil, de l'information, de la commercialisation et de l'animation des 6 stations / villages de Haute Maurienne Vanoise à savoir [Valfréjus](#), [La Norma](#), [Aussois](#), [Val Cenis](#), [Bessans](#) et [Bonneval sur Arc](#).

**Afin de compléter son équipe, l'office de Tourisme de Haute Maurienne Vanoise recherche un Téléconseiller en séjour (H/F).**

### Les missions

#### Accueillir et informer les visiteurs (par téléphone)

- Écouter et analyser la demande
- Reformuler les besoins pour rester en conformité avec la demande du client
- S'assurer d'avoir les bonnes informations à communiquer en les collectant et en les actualisant régulièrement
- S'assurer d'avoir bien répondu à la demande
- Aider le visiteur dans sa recherche sur les outils numériques mis en place
- Connaître l'organigramme HMVT afin de renvoyer l'interlocuteur vers la bonne personne

#### Gérer la relation client pour garantir la satisfaction et la fidélisation

- Traiter les réclamations et suggestions et proposer des solutions alternatives selon le degré d'importance
- Interroger le visiteur sur son niveau de satisfaction
- Informer les clients de l'enquête de satisfaction et pouvoir leur transmettre le lien par mail s'ils souhaitent la compléter.

#### Promouvoir le territoire et l'offre Haute Maurienne Vanoise

- Avoir une excellente connaissance du territoire, des spécificités des différentes stations et des animations et événements proposés sur chacune, savoir où aller chercher l'information à défaut
- Réaliser des ventes de produits à distance
- Gestion d'une caisse
- Avoir un bon relationnel avec les différents partenaires, ne pas en privilégier un plutôt qu'un autre
- Être source de proposition pour la mise en valeur des produits permettant l'optimisation des ventes

#### Assurer le suivi du bon fonctionnement du centre d'appel, en lien avec le responsable

### Durée du contrat

CDI

### Horaires

35H

### Date de début du poste

dès que possible

### Lieu du poste

73480 Val-Cenis, Val Cenis

### Salaire de base

1944.63 €

### Date de publication

19/05/2025

- Participer à la programmation des horaires d'ouverture des lignes téléphoniques ainsi qu'à l'enregistrement du répondeur
- Participer activement à la réflexion autour de la stratégie d'accueil téléphonique.

### Autres activités

- Contribuer à la mise à jour des éditions : recenser et vérifier l'information (Apidae)
- Alimenter les indicateurs d'activité : recenser les contacts, les envois et alimenter les tableaux de bord mis en place, participer à la mise à jour du rapport d'activité après chaque saison

### Compétences

**Nous recherchons des compétences plus qu'un diplôme ! Vous devez :**

- Être à l'écoute des vacanciers et faire des propositions en adéquation avec le besoin
- Être disponible et adaptable
- Être concentré et résister à l'affluence
- Maitriser les outils informatiques (pack office)
- Maitriser 2 langues étrangères : anglais professionnel et une autre langue
- Être titulaire du permis de conduire et véhiculé

### Le petit + :

- Avoir une expérience réussie en accueil office de tourisme
- Avoir une bonne connaissance du territoire de la Haute Maurienne Vanoise

### Ce que nous offrons

- Un poste à **temps plein en CDI** à pourvoir dès que possible (travail le week-end en saison touristique soit juillet-août et de mi décembre à mi avril)
- Un cadre de travail unique au sein d'une station de ski
- Un accompagnement et un encadrement bienveillant
- le forfait saison pour skier sur l'ensemble des stations du territoire Haute Maurienne Vanoise (en avantage en nature)
- La rémunération selon la grille de la convention collective échelon 1.3 indice 1550 soit 1944.63€ brut mensuel
- La majoration des heures les dimanches et les jours fériés
- Un demi 13ème mois versé un fois par an
- Une mutuelle d'entreprise et une prévoyance

### Contacts

Vous avez envie de partager votre passion pour la montagne et d'accompagner les vacanciers dans la création de leurs plus beaux souvenirs, alors envoyer votre candidature (CV + lettre de motivation) à [recrutement@hautemaurienne.com](mailto:recrutement@hautemaurienne.com)

Plus d'informations auprès de Nathalie LEVACHER (RRH) au 06 68 81 15 21