Description de Fonction

Organisation	:	PC333
Service	:	Touristique
Code	:	17-A-FR
Fonction	:	Responsable au service touristique
Fonctions assimilées	:	Responsable accueil, boutique, point de vente
Date	:	Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du Responsable d'Exploitation qui rapporte au Directeur
Donne des directives opérationnelles à des collaborateurs (5-20 ETP)

2. BUT :

Assurer la supervision et l'encadrement d'une équipe au service touristique afin de contribuer au bon déroulement du service et fournir un service de qualité aux visiteurs

3. TACHES PRINCIPALES :

- Assure l'encadrement de ses équipes :
  - établit le planning de ses équipes et détermine le nombre de personnel nécessaire
  - répartit et supervise le travail et donne les directives de travail
  - gère les conflits entre les collaborateurs et les conflits avec les clients qui n'ont pu être résolus par les collaborateurs
  - assure la formation des nouveaux collaborateurs
  - assure une présence physique sur le terrain
  - rédige éventuellement des procédures de travail

- Participe aux tâches de ses équipes :
  - répond aux demandes des clients
  - peut être amené à effectuer l'encodage et la coordination des réservations
  - peut être amené à achalander la boutique souvenir / présentoir
  - peut être amené à suivre et gérer le stock de matériel

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :
- de l'encadrement et coordination de son équipe (formation, répartition, instructions...)
- et/ou de sa participation aux tâches :
  - du suivi du stock de matériel
  - de l'achalandage de boutique ou présentoir
  - de l'encodage et coordination des réservations

4.1.2. Conséquences :
- Une erreur dans le planning peut entraîner des files aux services touristiques et des temps d'attente qui engendrent un mécontentement des visiteurs et une perte de clientèle
- Une erreur dans l'encadrement et la supervision des équipes peut entraîner un mécontentement des collaborateurs
- Une erreur dans le suivi du stock peut entraîner des ruptures de stock ce qui influencent le travail des services concernés et influencer les statistiques de l'entreprise

Ces erreurs sont visibles à court ou moyen terme

4.1.3. Diriger :
- Donne des directives opérationnelles à des collaborateurs (5-20 ETP)

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement Bachelor ou expérience équivalente
- Expérience de 2 – 3 ans
- Connaissance des logiciels de bureautique
- Connaissance du fonctionnement du service
- Opérationnel après 6 mois

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :
- Pouvoir organiser son travail malgré les sollicitations, demandes et priorités
- Pouvoir motiver ses collaborateurs
- Pouvoir prendre des décisions rapides pour faire face aux imprévus

4.3.2. Liberté d'action :

- Est soumis aux procédures de réservations, consignes de sécurité et consignes du responsable d'exploitation ou du directeur général
- Est autonome dans l'organisation de ses tâches journalières
- Fait appel à son responsable pour toute question ayant une implication budgétaire ou pour toute question relative au personnel qui sort du cadre de l'organisation pratique

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts quotidiens avec ses responsables hiérarchiques et lui soumet les problèmes rencontrés
- A des contacts quotidiens avec les membres de son équipe concernant la répartition du travail, formations et directives
- A des contacts hebdomadaires avec le service technique dans le cadre de problèmes techniques rencontrés

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts quotidiens avec les clients pour l'organisation de la journée, pour répondre aux demandes d'information,...
- A des contacts mensuels avec les fournisseurs lors des livraisons de marchandise.

4.4.3. Langues étrangères :

- Connaissance de la deuxième langue nationale parlée et écrite pour assurer les réservations et accueil des clients
- Connaissance d'une troisième langue parlée et lue pour l'accueil des clients est un atout

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- --

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- --

4.6.2. Position difficile

- --

4.6.3. Circonstances de travail

- --

4.6.4. Risque personnel

- --