

FICHE MÉTIER

Agent d'accueil saisonnier

FILIERE METIER - **Information et éducation aux patrimoines**FAMILLE - **Accueil**TYPE DE GRAND SITE - **Projet de Grand Site / Phase opérationnelle/ Phase label**

FINALITÉS DU MÉTIER

L'agent d'accueil saisonnier – ou hôte d'accueil - a pour fonction d'accueillir, pendant la saison touristique, les publics et de les informer sur le territoire, les missions, le patrimoine, la réglementation et les activités liés au Grand Site (Musée, Maison du Site). Il peut assurer des ventes de produits boutique ou touristiques.

MISSIONS ET ACTIVITÉS PRINCIPALES

Assurer une mission d'accueil et d'information

- Accueille le grand public en face à face ou au téléphone et répond aux demandes d'informations exprimées sur internet
- Informe le public sur l'offre du Grand Site et le sensibilise à la protection des espaces naturels
- Identifie les besoins du public et l'assiste dans les recherches de renseignements, activités ou hébergements
- Le conseille en termes de conditions et de pratiques d'activités
- Diffuse de la documentation correspondant à sa demande
- Oriente les visiteurs ou le cas échéant les dirige vers le bon interlocuteur
- Enregistre les réservations
- Rend compte de la fréquentation du Site

Gérer l'espace d'accueil

- Ouvre et ferme les accès de l'espace d'accueil
- Vérifie la qualité des conditions d'accueil (accessibilité, propreté, éclairage, sécurité des locaux ...)
- Actualise l'affichage, gère la mise à disposition et la diffusion de la documentation
- Surveille les accès et lieux fréquentés par le public ou des intervenants extérieurs
- Signale les incidents

Gérer la billetterie des prestations du Grand Site

- Perçoit les droits d'entrée des espaces payants
- Ouvre, ferme les caisses et gère le fond de caisse

ACTIVITÉS ANNEXES

Contribuer au fonctionnement de la boutique

- Conseille et oriente le client
- Réalise des ventes (encaissement, emballage)
- Contribue à la gestion du stock
- Contribue à l'agencement de l'espace de vente

Appliquer les mesures liées à la sécurité des biens et du public

- Contrôle l'accès des lieux
- Surveille le bon déroulement des visites (sécurité, dégradations, etc.)
- Vérifie l'état de propreté de l'espace (notamment sanitaire)
- Peut intervenir en premier secours

COMPÉTENCES REQUISES

Connaissances

- Connaissances du territoire, de son offre touristique et des animations proposées
- Fonctionnement et réglementation du Grand Site
- Environnement, vie locale et régionale
- Patrimoine naturel et culturel du Grand Site
- Procédures d'accueil
- Procédures d'alerte
- Procédures qualité
- Logiciel de caisse
- Comptabilité
- Langue étrangère

Savoir-faire

- Techniques d'accueil
- Tenue de standard
- Pratique langues étrangères
- Gestion de stocks
- Techniques de vente
- Techniques des premiers secours
- Bureautique, NTIC

Capacités

- Sens relationnel, sens du contact
- Écoute, empathie
- Sociabilité
- Ouverture d'esprit
- Ponctualité
- Pédagogie
- Patience
- Maîtrise de soi
- Rigueur
- Aptitudes au travail en réseau et en équipe

ÉVOLUTIONS LIÉES AU MÉTIER

Ce métier est sensible à l'évolution et à la dynamique du Réseau des Grands Sites de France et à la stratégie de développement de la structure gestionnaire.

CONDITIONS ET MOYENS D'EXERCICE

Métier sédentaire demandant une disponibilité liée à l'amplitude d'ouverture au public (week-ends et jours fériés, soirées ponctuelles), avec quelques déplacements ou interventions de façon ponctuelle sur le terrain.

Le métier nécessite la maîtrise d'outils bureautiques, de techniques d'accueil téléphonique et face à face, la pratique de langues étrangères (accueil de publics étrangers), et implique la responsabilité d'une caisse.

Le titulaire du poste peut être amené à travailler sur un site isolé.

RISQUES PROFESSIONNELS

Troubles Musculo-Squelettiques (TMS), transfert de fond.

CONDITIONS D'ACCÈS AU MÉTIER

Niveaux de diplômes

Cet emploi/métier est généralement accessible à partir d'un diplôme de niveau Bac (général, professionnel, ...) dans le secteur tertiaire ou du tourisme (vente, production, animation et gestion touristiques, ...).

Parcours type : formation/expérience de l'accueil du public, tourisme, animation, commerce.

Concours

Concours de catégorie C de la fonction publique.

LIENS FONCTIONNELS ET RELATIONNELS

Au plan hiérarchique

Le métier est placé sous l'autorité responsable de l'accueil ou du directeur.

Liens fonctionnels et relationnels

En interne :

Chargé(e) de mission gestion et organisation des maisons de site, chargé(e) du tourisme, chargé(e) de communication, responsable programmation culturelle, responsable actions éducatives, personnel éducatif, agents d'accueil, animateurs, chargé de mission randonnée.

En externe :

Offices de tourisme du territoire, les fournisseurs, le public, commerçants, employés communaux, les élus locaux.

MÉTIERES CONNEXES ET MOBILITÉ

Proximité métiers (externe)

Code ROME : G1101 - Agent d'accueil touristique /M1601 Agent d'accueil

Code RIME : FPEUSA02 - Chargé d'accueil et d'information

CNFPT : 06/A/02 - Chargé d'accueil

07/D/32 - Agent d'accueil et de surveillance du patrimoine

Mobilité (interne)

Responsable de l'accueil, chargé de vente boutique et musée, responsable boutique et musée.