

OFFRE D'EMPLOI - FICHE DE POSTE – CHARGE D'ACCUEIL ET D'HEBERGEMENT



L'association créée en 2014, anime et développe un centre d'accueil et d'activités dans la vallée de la Méouge. Ecoloc essaye de favoriser la mise en réseau des dynamiques rurales et urbaines, de créer du lien entre les habitants et de valoriser les ressources locales dans le respect de l'environnement. Pour cela Ecoloc a mis en place de l'hébergement de groupe, en autonomie, demi-pension et pension complète, de l'animation locale, du tourisme social, solidaire et écologique, des services de proximité (point de vente, mutualisation d'équipements). L'équipe est constituée d'un conseil d'administration collégial, de 4 salariés et de nombreux bénévoles.

Activité principale

- Assurer l'accueil des usagers de l'hébergement (associations, familles, randonneurs) tout au long du séjour et leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de celui-ci.
- Planifier les réservations et l'occupation des chambres, des salles, des espaces mutualisés.
- Effectuer la facturation des mises à disposition, l'encaissement des notes et le contrôle des paiements différés.
- Organiser les relations avec les autres activités de l'association (animations, services de proximité).

Sous la responsabilité du/de la directeur(trice) d'établissement, le/la professionnel(le) doit être polyvalent(e), avoir des connaissances techniques et de l'expérience terrain.

L'emploi exige une disponibilité importante, les horaires de travail sont irréguliers, les dimanches et jours fériés souvent ouverts et le rythme de travail soutenu.

Véritable métier de contact le/la professionnel(le) est en relation avec le public accueilli, le personnel, la direction, les partenaires extérieurs.

Le travail peut être saisonnier ou plus soutenu à certaines périodes de l'année (fêtes, vacances...). L'activité nécessite de faire respecter les normes d'hygiène et de sécurité.

Missions principales

Accueil et communication

- Accueil des différents usagers (associations, familles, randonneurs)
- Contrôle de la réservation (dates d'arrivée, de départ, documents de mise à disposition...)
- Pour les réservations sur place : présentation des chambres disponibles, information sur le prix, l'équipement sanitaire,...
- Contrôle des modalités de paiement
- Contrôle de la répartition des chambres en cas d'accueil de groupe
- Réponse aux usagers pendant la durée du séjour sur des questions d'ordre pratique, touristique,...
- Traitement des contestations éventuelles
- Information sur les activités proposées par l'association (vélo, jardin)

Administration

- Prise de réservations
- Gestion de la facture de l'arrivée au départ du client

- Gestion et clôture des comptes clients
- Encaissements
- Gestion du livre de caisse
- Tenue du secrétariat de la réception

Commercialisation

- Communication sur l'activité d'hébergement à ecoloc
- Suivi du fichier adhérent
- Information sur l'environnement de l'association et les ressources locales

Communication interne et externe

- Communication avec les autres activités de l'association
- Passation de commandes à des fournisseurs extérieurs
- Communication avec des partenaires (UNAT, PNR des Baronnies Provençales, Offices de Tourisimes, la GTA....)

Compétences principales

Compétences techniques et fonctionnelles

- Appliquer les procédures de communication internes
- Assurer la transmission des informations aux autres activités de l'association
- Élaborer des statistiques de fréquentation
- Évaluer le niveau de satisfaction des usagers
- Faire preuve de mémoire auditive et visuelle
- Mener simultanément et en temps réel des activités de nature différente
- Optimiser le taux d'occupation et le chiffre d'affaires
- S'adapter à la diversité des usagers
- Satisfaire aux besoins des usagers pendant toute la durée du séjour
- Travailler en autonomie d'après des consignes de travail et des procédures préétablies
- Travailler en équipe

Compétences relationnelles

- Manifester visiblement son intérêt pour les usagers
 - Adapter son comportement à la culture et à l'image de l'association
 - Adapter son comportement, son langage, à la diversité sociologique des usagers
 - Être à l'aise dans le contact physique ou téléphonique
 - Anticiper les conflits et les gérer dans les limites de ses responsabilités
 - Se montrer courtois, discret et discerner les informations devant rester confidentielles
 - Entretenir des relations partenariales efficaces avec les prestataires et fournisseurs externes
-
- Sens de l'accueil, du relationnel et du service
 - Capacités d'écoute et d'anticipation
 - Sens des responsabilités et de l'organisation
 - Esprit d'analyse et de synthèse
 - Capacités d'initiatives et de décision
 - Connaissance de l'environnement technique et réglementaire
 - Connaissances en gestion

- Avoir le sens de la présentation, de l'organisation, des conditions d'hygiène indispensable à l'accueil
- Être à l'aise avec l'outil informatique (logiciel ciel asso...)
- S'intéresser à l'écologie, au monde associatif
- Aimer le travail en équipe et la prise d'initiative
- Avoir le permis B

Modalités d'embauche :

CONTRAT PEC : CDD 1 an: SMIC pour 20h/hebdo

Merci d'être à jour de votre situation administrative auprès du Pôle Emploi et/ou de la CAF (si statut RSA), si possible fournir une attestation

Envoyer CV et LM avant le 21 janvier 2019 à : mail@ecoloc-meouge.com objet du mail : « agent d'accueil et d'hébergement »

Entretiens entre le 21 et le 31 janvier 2019 à Barret sur Méouge

Poste à pourvoir mi février 2019.

Association Ecoloc, 1 montée de Barret le haut, 05300 Barret sur Méouge

04.92.55.49.25