

## **Mission**

*Faire rayonner Sherbrooke par la mise en valeur et le développement durable d'attrait touristiques.*

**Service : Bureau d'information touristique**

**Supérieur immédiat / Supérieure immédiate : Coordonnateur ou coordonnatrice à l'accueil et à l'expérience client**

## **Sommaire**

Sous la supervision du coordonnateur ou de la coordonnatrice à l'accueil et à l'expérience client, la personne titulaire du poste effectue diverses tâches liées à la réception des appels et des courriels concernant la location de vélos à assistance électrique et de trottinettes de type GeeBee. Elle accueille les visiteurs et visiteuses et les conseille sur les possibilités de balades sur la Véloroute des Grandes-Fourches. Elle complète l'équipe de préposés et préposées au comptoir.

Elle participe à la mise en œuvre et à la réalisation de la vision, de la mission, des orientations, des valeurs et des objectifs de l'organisation.

## **Accueil et information**

### **Documentation :**

- Détermine l'information susceptible d'être demandée (réseaux cyclables, indications routières, taux de change, informations sur la communauté, etc.) et s'assure de posséder la documentation nécessaire;
- Se tient au courant des principales activités et attractions du territoire desservi par notre Bureau d'information touristique;
- Tient le matériel d'information à jour et maintient les inventaires de documentation;
- Transporte et installe des kiosques d'information sur d'autres sites que le Bureau d'information touristique, au besoin.

### **Information :**

- Répond aux questions des visiteurs et visiteuses (directement au comptoir, par téléphone, par la poste ou par courriel) et leur fournit l'information et la documentation nécessaires sur les produits touristiques demandés (services, commodités, activités disponibles, etc.);
- Aide les visiteurs et visiteuses à planifier leurs voyages;
- Accueille et informe des visiteurs et visiteuses sur d'autres sites que le Bureau d'information touristique.

### *Accueil et information*

#### **Vente :**

- Effectue des réservations d'hôtels, d'attractions et de voitures, au besoin;
- Vend des tours guidés, des forfaits ou autres services disponibles au Bureau d'information touristique;
- Perçoit le paiement de la clientèle pour l'achat de certains articles promotionnels ou d'information en vente au Bureau d'information touristique;
- Encourage la prolongation des séjours et les visites.

#### **Location de vélos et de balades guidées à vélo**

- Accueille la clientèle qui se présente pour la location de vélos à assistance électrique et pour les trottinettes de type Geebee;
- Conseille la clientèle sur les possibilités de balades sur la Véloroute des Grandes-Fourches;
- Effectue la location et les retours des vélos et en fait l'inspection;
- Au besoin, fait les réparations mineures sur les vélos à assistance électrique et avise son supérieur immédiat ou sa supérieure immédiate en cas de bris nécessitant le service d'entretien externe;
- Nettoie et désinfecte les vélos et les accessoires;
- Effectue les transactions sur la plateforme de réservation en ligne.

### *Administration*

- Maintient les inventaires du matériel d'information;
- Compile les statistiques relatives aux visiteurs et aux visiteuses;
- Tient un registre des divers renseignements, plaintes ou demandes de la clientèle;
- Veille à la propreté générale des lieux (installations intérieures et extérieures);
- Collabore aux projets et mandats spéciaux identifiés par son supérieur immédiat ou sa supérieure immédiate;
- Effectue tout autre mandat qui pourrait lui être confié par son supérieur immédiat ou sa supérieure immédiate.

## **Profil de compétences**

### *Formation*

- Détenir un diplôme d'études collégiales en tourisme, en histoire, en guidage, en géographie ou toute autre discipline jugée pertinente;
- Posséder une expérience pertinente peut compenser le manque de formation.

## Expérience

- Posséder une expérience de contact avec la clientèle (vente, service, etc.) constitue un atout.

## Connaissances spécifiques

- Excellente connaissance du français écrit et parlé;
- Excellente connaissance de l'anglais (lecture de documents et communication verbale courante);
- La maîtrise d'autres langues constitue un atout;
- Connaissance des logiciels d'usage en bureautique (Suite Office);
- Connaissance des appareils électroniques mobiles (iPad, iPhone, etc.);
- Aptitudes pour la vente et pour le service à la clientèle;
- Capacité à effectuer des transactions monétaires;
- Connaissance de la région immédiate, des entreprises et des points d'intérêt touristique.
- Connaissance de base pour l'entretien de vélos est un atout.

## Compétences clés

- Habileté pour la communication verbale et écrite;
- Belle présentation;
- Entregent et tact;
- Disponibilité et souplesse;
- Polyvalence;
- Sens de l'initiative;
- Dynamisme;
- Autonomie;
- Sens de l'organisation;
- Aptitude pour le travail d'équipe.

## Conditions particulières

- Détenir un permis de conduire valide constitue un atout;
- Avoir accès à un véhicule constitue un atout;
- Être disponible pour travailler sous des horaires variables (jour, soir, fin de semaine) au besoin.