

Chargé(e) de relation visiteurs

Famille  MARKETING, COMMERCIAL ET COMMUNICATION

Autres intitulés

Chargé(e) de clientèle

Chargé(e) de réservation

Agent /Agente de relation visiteurs

Chargé(e) de service après-vente

Code(s) ROME associés

Management en force de vente

Particularités

 Pic saisonnier

 Métier en contact avec le public

Lorsqu'un visiteur s'interroge sur l'organisation de sa visite, ou rencontre un problème avant ou après sa venue, son premier contact sera le/la Chargé(e) de relation visiteurs.

Il/Elle a pour mission de répondre, par mail ou téléphone, à toutes les demandes de renseignement (horaires d'ouvertures, accès pour les personnes à mobilité réduite, prestations, renseignements divers...).

En cas de réclamation, toutes ses qualités de médiateur seront mobilisées pour trouver une solution satisfaisante pour le visiteur, ou bien l'orienter vers le bon interlocuteur. Son rôle est fondamental pour l'image du site !

• Principales compétences métiers

Savoir-être professionnels

Être à l'écoute, faire preuve d'empathie

Faire preuve de flexibilité et d'adaptabilité

Proposer des solutions adaptées au contexte

Compétences techniques

Accueillir, orienter, informer un visiteur

Identifier et traiter une demande

Prendre en charge le traitement des réclamations

Faire preuve de pédagogie pour faciliter la compréhension

Prévenir et résoudre les conflits en appliquant les consignes de l'entreprise

Maîtriser les informations du site utiles aux visiteurs (orientation, horaires...)

Communiquer les informations de base pour son poste en anglais

Utiliser les outils de management de la relation client (CRM)

• Accès à l'emploi

Niveau d'expérience requis

Une expérience préalable dans les métiers de l'accueil ou de la relation client est un plus mais pas indispensable.

Formations obligatoires

Pas de formations obligatoires identifiées

Formations appréciées

Titre Professionnel (TP) Chargé d'accueil touristique et de loisirs

Brevet de technicien supérieur (BTS) Management commercial opérationnel

Brevet de technicien supérieur (BTS) Négociation et digitalisation de la relation client

Bachelor universitaire de technologie (BUT) Techniques de commercialisation (toutes options confondues)

Moc disponibles et ressources utiles

 MOOC "Assurez l'accueil des publics", disponible sur OpenClassrooms