# **Chargé(e) de relation visiteurs**

Date de publication :13/09/2024

## **Familles de métiers**

Marketing, commercial et communication

## **Lieux et segments d’activités**

* Parcs d'attractions et parcs aquatiques
* Parcs à thème et parcs ludo-pédagogiques
* Activités intérieures
* Musées et sites culturels
* Patrimoine et sites naturels
* Spectacles et activités artistiques

## **Autres intitulés**

* Chargé(e) de clientèle
* Chargé(e) de réservation
* Agent /Agente de relation visiteurs
* Chargé(e) de service après-vente

## **Définition du métier**

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 !

## **Particularités**

* Pic saisonnier
* Métier en contact avec le public

## **Code ROME**

Management en force de vente

## **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.

### **Formation appréciée**

* 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)

### **Mooc disponibles et ressources utiles**

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