

Manager de proximité

Familles  ANIMATION ET RELATION VISITEURS  RESTAURATION

Autres intitulés

Manager opérationnel Manager intermédiaire Responsable d'équipe Team leader Chef(fe) d'équipe

Code(s) ROME associés

Management en force de vente

Particularités

 Métier en contact avec le public  Pic saisonnier

Pour un fonctionnement efficace du travail en équipe, on peut compter sur le/la manager de proximité. Professionnel(le) du management, il/elle organise, coordonne et supervise le travail des équipes en assurant la cohésion de groupe et en anticipant les imprévus.

Sa parfaite connaissance de l'ensemble des postes opérationnels relevant de son champ d'action lui permet de venir en renfort en cas de besoin, et de constituer un relais d'information précieux entre la direction et les équipes encadrées. Ses préoccupations sont partagées entre l'excellence de l'accueil et du service aux visiteurs et le suivi du travail et de la qualité de la vie professionnelle des membres de son équipe.

Le/La manager participe au recrutement et à la formation des équipes saisonnières, ainsi qu'à l'organisation des temps de forts de la saison. Il/Elle diffuse les valeurs de l'entreprise auprès de ses collaborateurs, et s'assure de la bonne compréhension des instructions et du respect des conditions de sécurité.

Ce métier s'adresse aux personnes qui aiment le contact et qui souhaitent être actives tout au long de la journée : une bonne condition physique, des qualités d'adaptation, d'encadrement et de pédagogie sont de rigueur pour occuper ce poste clef.

• Principales compétences métiers

Savoir-être professionnels

Respecter des règles, des consignes, normes et procédures opérationnelles

Prendre des initiatives et être force de proposition

Faire preuve de flexibilité et d'adaptabilité

Travailler en équipe

Gérer une situation conflictuelle

Etre à l'écoute des visiteurs et se rendre disponible

Compétences techniques

Organiser et contrôler l'activité d'équipes selon les priorités et les aléas

Manager une équipe

Connaitre les spécificités du management d'une équipe de saisonniers

Développer les compétences de ses collaborateurs

Identifier les besoins en compétences de son secteur

Maîtriser les règles de sécurité liées à l'accueil et à l'utilisation des attractions

Accueillir, orienter, informer un visiteur

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

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

• Accès à l'emploi

Niveau d'expérience requis

Une expérience préalable de quelques années dans le management d'équipe ou à un poste opérationnel dans l'activité encadrée est préférable (opérateur d'attractions, agent d'accueil et relation clients, employé polyvalent de restauration...)

Formations obligatoires

Pas de formations obligatoires identifiées

Formations appréciées

Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Education Populaire et du sport (BPJEPS) spécialité animateur

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

Diplôme d'études universitaires scientifiques et techniques Animation et gestion des activités physiques, sportives et culturelles (DEUST AGAPSC)

Brevet de technicien supérieur (BTS) Tourisme

Mooc disponibles et ressources utiles

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