**Manager de proximité**

Date de publication :13/09/2024

**Familles de métiers**

* Animation et relation visiteurs
* Restauration

**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**

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

**Définition du métier**

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.

**Particularités**

* Métier en contact avec le public
* Pic saisonnier

**Code ROME**

Management en force de vente

**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
* Maitriser 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...)

**Formation appréciée**

* 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