

Chargé(e) de mission Démarches Qualité

Le Comité régional du tourisme de Bretagne (CRTB) a pour mission de guider, organiser, coordonner et soutenir le développement durable du tourisme et d'assurer la promotion de la destination auprès des clientèles françaises et internationales.

Pour soutenir le développement durable du tourisme, le CRTB propose différents dispositifs de sensibilisation et d'accompagnement marketing ainsi que des démarches individuelles pour les professionnels qui souhaitent s'engager dans l'obtention de certaines marques ou label (Marque Bretagne, écolabel européen, Accueil vélo...). Pour compléter son action il proposera dès 2022, un accompagnement spécifique des professionnels vers l'obtention de la marque nationale Qualité Tourisme.

Afin de porter ce nouvel accompagnement mais aussi de contribuer à l'ensemble des actions d'accompagnement des professionnels le CRTB recrute un(e) chargé(e) de mission.

Rattaché(e) au responsable du pôle, il ou elle aura pour principale mission d'assurer un premier niveau d'information sur l'ensemble de l'offre d'accompagnement du CRTB, et le pilotage du déploiement des démarches en faveur de la qualité de l'accueil (Qualité Tourisme, outils de suivi des avis en ligne, notamment) et l'animation des partenaires engagés dans ces démarches.

Il s'agira notamment de :

- Conduire des actions de sensibilisation, individuelles ou collectives, auprès des acteurs du tourisme
- Accompagner les professionnels dans le déploiement des référentiels/outils au sein de leur établissement
- Assurer un suivi d'usage, du respect des référentiels/des outils
- Contribuer à l'écoute clientèle, via le déploiement de l'outil Fairguest (avis consommateur)
- Animer les partenaires engagés et organiser des partages de bonnes pratiques réguliers
- Favoriser la valorisation des établissements engagés

Compétences demandées :

- Formation supérieure Bac + 4 ou 5 avec composante marketing et commerciale
- Connaissances générales sur la conduite de projet, l'animation de groupes et les méthodes d'intelligence collective
- Aisance relationnelle
- Force de conviction
- Rigueur, méthode et organisation
- Capacité d'écoute
- Esprit d'initiative
- Disponibilité
- Aisance avec les outils digitaux
- Des expériences professionnelles dans le tourisme, et/ou la réalisation de diagnostics qualité seraient un plus

Le CRTB est localisé à Rennes mais compte-tenu des nombreux déplacements à prévoir sur toute la Bretagne, le poste est ouvert à des personnes mobiles pouvant venir sur Rennes 2/3 jours par semaine (deux jours de télétravail possibles).

Les entretiens auront lieu au mois de novembre 2021 pour une prise de poste prévue début janvier 2022.

CDD de 12 mois suivant en matière de rémunération les indices de la convention collective des organismes de tourisme sans but lucratif, et tenant compte de l'expérience déjà acquise.

Merci d'adresser une lettre de motivation accompagnée d'un CV, avant le 30 octobre 2021, à Madame la Directrice du Comité régional du tourisme de Bretagne par courriel à recrutements@tourismebretagne.com