

Octobre 2024

Manatour, entreprise spécialisée dans le tourisme et les cultures scientifique, industrielle et patrimoniale, est un leader national de visites guidées de nombreux sites français emblématiques. Basés à Toulouse et présents sur tout le territoire grâce à ses plus de cent collaboratrices et collaborateurs, nous assurons également les visites de plusieurs stades ainsi que l'exploitation du musée Aéroscopia à Blagnac, accueillons de nombreux événements et séminaires, et menons un développement exigeant de notre offre digitale.

Le groupe Manatour recherche actuellement :

## **Secrétaire Standardiste polyvalent H/F**

**Basé à Blagnac**

**En CDI à temps plein**

### **Missions :**

Rattaché(e) au service réservation, vous aurez pour missions principales d'accueillir, informer et conseiller les visiteurs. Ainsi que d'effectuer les réservations et assurer des opérations administratives et logistiques.

### **Accueil, information et conseil :**

- Informer les prospects et clients « grand public » (individuels ou groupes) et « professionnel » par téléphone, mail ou courrier
- Réceptionner leurs demandes par téléphone, mail, internet, courrier, fax et identifier leurs besoins
- Informer les visiteurs sur les prestations et services et promouvoir les structures et les produits
- Conseiller les clients et prospects et les orienter dans leurs réservations ou leurs demandes d'information
- Gérer le standard téléphonique : mettre en attente, gérer plusieurs appels simultanément

### **Réservation**

- Effectuer la réservation en fonction des ressources matérielles (salles, ateliers...) et humaines (guides, médiateurs) disponibles en vous focalisant essentiellement sur les demandes individuelles
- Saisir les données (administratives, commerciales, comptables...)
- Etablir les devis et les courriers de confirmation
- Assurer le suivi et le traitement des dossiers de l'enregistrement de l'inscription à l'accueil sur site
- Veiller à ce que les relances soient faites avec anticipation de manière à maximiser les créneaux de visites
- S'assurer que chaque dossier contienne toutes les informations et documents nécessaires au bon déroulement de la prestation
- Optimiser la planification des visites et le remplissage

### **Administration et logistique**

- Réaliser les opérations liées à la sécurité sur les sites en cas de besoin
- Effectuer les commandes des bus pour les groupes et le grand public
- Participer à la transmission quotidienne des mises à jour en cas de modification
- Participer à l'amélioration des outils informatiques de gestion de clientèle et à leur mise à jour
- Maintenir à jour les process

- Participer activement à la mise en place de procédés d'amélioration des services offerts
- Gérer les litiges avec les clients

**Profil recherché :**

Titulaire d'un bac + 2, dans le domaine administratif ou touristique.

Vous avez une connaissance :

- Des typologies de publics et des clients,
- De base des techniques de vente
- De la relation-client et des techniques d'entretiens téléphoniques.
- Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques notamment ceux permettant la gestion des réservations.

Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques notamment ceux permettant la gestion des réservations.

Vous parlez parfaitement l'anglais et idéalement, maîtrisez une autre langue étrangère.

Vous aimez particulièrement le contact avec la clientèle, êtes capable d'analyser une demande et de conseiller les autres.

Vous aimez le travail en équipe.

Vous êtes respectueux des procédures administratives et commerciales.

Vous savez gérer avec rapidité et rigueur des tâches administratives nécessitant une grande concentration et une vivacité d'esprit.

**Il est proposé :**

- Un CDI à temps plein de 35h par semaine à pourvoir dès que possible
- Une rémunération de 1830 € brut mensuel (correspondant au niveau III - coefficient 190 selon la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire)
- Vous pourriez être amené à travailler les weekends
- Avantages : restaurant d'entreprise, prise en charge des frais de transport en commun.

Vous êtes organisé, motivé, dynamique et rigoureux ?  
De nature aimable vous faites preuve d'une grande capacité d'adaptation.  
La polyvalence ne vous fait pas peur ?

***Alors n'attendez plus, contactez-nous !***

Pour candidater envoyer votre **CV et lettre de motivation** à :  
[jepostule@manatour.fr](mailto:jepostule@manatour.fr)