

CRANS MONTANA

Absolutely

Crans-Montana Tourisme & Congrès (CMTC) recherche pour la saison d'été un(e) :

AUXILIAIRE ACCUEIL & INFORMATION (50%)

MISSION

- Assure toutes les tâches relatives au service d'Accueil & Information des visiteurs de l'Office du Tourisme
- Informe les hôtes sur toutes les possibilités et ressources offertes par la destination
- Effectue des réservations d'hébergements, d'activités ou de billets de concert
- Remplit le rôle d'ambassadeur en inspirant et proposant des activités pour un séjour inoubliable à Crans-Montana

PROFIL

- Intérêt marqué pour le tourisme, l'accueil et le service
- Esprit ouvert et extraverti
- Connaissance de la destination de Crans-Montana
- De langue maternelle française avec une parfaite maîtrise de l'allemand et de l'anglais. L'italien est un atout supplémentaire.
- Disponibilité durant les week-ends et les fêtes
- Capacité à s'adapter aux imprévus et changements

CONDITIONS D'ENTREPRISE

- Travail au sein d'une équipe jeune et dynamique
- La notoriété d'une destination mondialement réputée
- Entrée : 22.06.2026 au 06.09.2026

Intéressé(e) ? Nous vous remercions d'adresser **par email uniquement** votre dossier complet (lettre de motivation, CV, et certificats) à

CRANS-MONTANA TOURISME & CONGRES

rh@crans-montana.ch

027 485 04 36

CAHIER DES CHARGES

| | |
|-------------------------|---|
| Secteur | Accueil & Information |
| Poste | Auxiliaire Accueil & Information |
| Engagement | 50% |
| Supérieur direct | Responsable Département Accueil & Information |
| Remplaçant | Collaborateurs Accueil & Information |

ACTIVITÉS ET TÂCHES

DESCRIPTION GÉNÉRALE DU POSTE ET RESPONSABILITÉS GLOBALES

Le/la titulaire assume toutes les tâches relatives au service d'accueil et d'information des visiteurs de l'Office du Tourisme de Crans-Montana.

Elle/Il informe les hôtes de la destination de toutes les possibilités et ressources offertes par Crans Montana et par le Valais. Effectue des réservations de tous ordres dans la destination (hébergement, activités, spectacles, etc.) et vend des prestations diverses offertes par la destination.

Elle/Il remplit en toutes circonstances son rôle d'ambassadeur de la destination conformément à la charte CMTC.

POINT D'ACCUEIL & D'INFORMATION

- Assure avec sourire et chaleur l'accueil et l'information des clients aux guichets, en 3 langues minimum. Fait preuve d'une présentation toujours impeccable, conforme à l'image de qualité de la destination. S'inquiète en permanence de la satisfaction totale du client et recueille ses commentaires puis les transmet au/à la responsable du département
- Répond par téléphone, mail, via les réseaux sociaux ou sur place en trois langues minimum aux demandes des clients afin de les assister et les conseiller de façon professionnelle et attractive dans l'organisation de leur séjour actuel ou futur à Crans-Montana
- Utilise un langage particulièrement courtois et ne se départit jamais de sa politesse et de sa bonne humeur, quelles que soient les circonstances. Remplit en tout temps son rôle d'ambassadeur de la destination
- Veille quotidiennement à ce que le client ait accès aux informations de la destination ainsi qu'aux informations valaisannes et suisses. Contribue à la mise à jour permanente de ces informations
- Signale immédiatement au/à la responsable du département tout incident, défectuosité ou réclamation
- Sait prendre des initiatives dans la résolution des problèmes et s'assure du suivi des tâches en cours, en coordination avec les autres membres de l'équipe
- Vend les billets des manifestations et activités des partenaires, ainsi que les articles vestimentaires de promotion de Crans-Montana
- Prépare et envoie les commandes de brochures
- Instruit et forme les nouveaux collaborateurs et les stagiaires
- Coordonne les informations avec les autres départements
- Assure en permanence un stockage professionnel et ordonné des matériels et supports imprimés dans les armoires de rangement, sur les présentoirs et les bureaux de la réception
- Réceptionne les différentes livraisons pour l'Office
- Veille au bon fonctionnement du matériel de bureautique pour l'Office
- Répond à la boîte mail « information » de CMTC et à la messagerie instantanée Facebook selon le planning
- Gère les demandes de la boîte mail « réservation » et répond au téléphone de la centrale de réservation. Etablit et transmet à l'aide du système de réservation Tomas, les offres selon les demandes reçues des clients individuels. Effectue les réservations standards dans le système sur demande des clients individuels.
- Procède aux mises à jour régulières des données des partenaires sur le système Sunshine (petites annonces, babysitters)
- Signale à la personne en charge de sunshine les informations éronnées ou à modifier sur les différents supports: Web, liste d'exportation, application, etc.
- Participe à la saisie des mises à jour Sunshine (été et hiver) en collaboration avec la personne en charge
- Produit des My Explorer Cards pour les clients au guichet et leur fournit toutes les informations nécessaires à ce sujet.
- Vend les cartes Crans-Montana Prepaid et informe la clientèle à ce sujet.
- Collabore à certaines manifestations, à la demande des autres départements.

POLYVALENCE ET TÂCHES PONCTUELLES

- Collabore à des dossiers ponctuels attribués par la direction de CMTC ou par la/le responsable du département
- Etablit des offres et des réservations d'hébergement par le système pour les demandes parvenant au guichet, par écrit ou par téléphone
- Prête main-forte aux collègues du département et dans d'autres départements en cas de besoin
- Amène chaque soir le courrier de la Maison du Tourisme à la poste.

POUR ACCORD ET VALIDATION

Lieu et Date

Prénom et Nom

Signature