**Agents d’accueil-référent – Parc Floral (H/F)**

**Direction de l’Espace public**

Sous l’autorité fonctionnelle du régisseur du Parc, hiérarchique et fonctionnelle du chargé du Pôle touristique, vous venez en appui de l’équipe d’accueil sur leurs missions (billetterie, ventes d’articles et de prestations). Vous exercerez la fonction de régisseur suppléant.

Vous véhiculez l’image du Parc Floral, vous réglez les éventuels litiges avec la clientèle et à ce titre, veillez à assurer un accueil de qualité auprès des visiteurs. Vous aurez en charge notamment l’approvisionnement des points de vente et le contrôle des recettes journalières.

**Activités  principales :**

*Suivi opérationnel :*

* Assister le chargé du Pôle touristique sur le terrain :
* Création des articles dans le logiciel VIVATICKET, étiquetage des produits, mise en place des articles, réassort des boutiques et de l’espace loisirs, passation des commandes d’alimentation pour l’espace loisirs, inventaire notamment en fin de saison.
* Venir en appui de l’équipe d’accueil (prise en charge d’un poste de vente, participation à la formation de l’équipe, assistance en caisse, renfort pour l’accueil des groupes aux horaires d’affluence) et de l’équipe administrative (accueil des compagnies lors des manifestations les week-ends, accueil téléphonique et renseignements en cas de nécessité, etc.).
* Transmettre les informations émanant de l’administration à l’équipe d’accueil, s’assurer de la bonne application des consignes, de la disponibilité des supports de communication et de leur diffusion.
* Contrôler l’application des procédures d’encaissements et de gestion du fonds de caisse.

*Régisseur suppléant en collaboration avec un 2ème suppléant :*

* Assurer la vérification et le suivi courant des recettes, le contrôle des documents de caisses, les corrections des erreurs de caisse, les clôtures comptables informatiques journalières, la préparation des dépôts de fonds.
* Gérer les approvisionnements en monnaie des points de vente, transférer les recettes au coffre, et à titre occasionnel, assurer le transport des fonds à la Trésorerie.
* Régler les éventuels litiges avec la clientèle concernant les ventes.

*Autres missions :*

* Accueillir ponctuellement les groupes pour des visites commentées du Parc.
* Effectuer des déplacements sur l’agglomération d’Orléans pour les besoins du service (Permis B obligatoire)

Compétences requises :

Savoirs :

* Formation touristique souhaitée et intérêt pour le site, connaissances de la ville et de la région,
* Bon niveau d’anglais souhaité
* Notions de comptabilité
* Expérience similaire serait un plus

Savoir-faire :

* Capacité à anticiper et à s’organiser : rigueur et méthodologie dans l’exécution des tâches et la tenue de la caisse
* Capacité à s’adapter aux différents profils de clientèle et à gérer certaines situations délicates (réclamations, flux de visiteurs,…)
* Capacité à faire respecter le règlement intérieur du Parc
* Capacité à assimiler les modes opératoires et les procédures de saisie des ventes et d'encaissements, Maîtrise de l’outil informatique (logiciel d’encaissements)

Savoir-être :

* Aisance relationnelle et bon contact clientèle, goût pour la communication, faculté de courtoisie et de fermeté, discrétion et sens de la réserve,
* Bonne présentation et élocution
* Bon esprit d’équipe
* Ponctualité
* Grande disponibilité et polyvalence
* Faire preuve de réactivité
* Être rigoureux dans la gestion comptable et l'application des procédures
* Savoir rendre compte à sa hiérarchie, Etre force de proposition

Caractéristiques :

Lieu de travail : Parc Floral de la Source, Orléans-Loiret

Horaires : 35h00 hebdomadaires minimum, jeudi au dimanche

* 9h45 - 19h45 + 2 soirées ponctuellement

Congés annuels à l’issue du contrat
Expérience similaire serait un plus