



La station de sports d'hiver de Piau-Engaly membre du groupe N'PY est située en haute vallée d'Aure dans les Hautes Pyrénées (65). Elle se caractérise par son altitude (1850 m/2600 m) et la qualité de son enneigement naturel.

La SEML de Piau-Engaly recrute **un responsable billetterie-commercial(e)**

## **RESPONSABLE BILLETTERIE – COMMERCIAL(E)**

### **Mission**

*Le responsable billetterie gère la qualité de l'accueil et la gestion financière des caisses. Il veille à l'observation de toutes les mesures de sécurité, manage son service et son personnel et fait remonter à la direction la façon dont les clients jugent les prestations de la station. Le cas échéant, il peut assurer le travail d'un hôte de vente.*

*Il met en œuvre la politique commerciale, et participe à la définition des produits et des moyens de développement et fidélisation de la clientèle. Il est en charge de la gestion de la relation commerciale avec les groupes et les professionnels.*

### **Fonctions et activités : Responsable billetterie**

#### Gérer la qualité de l'accueil au sein des caisses :

- ✓ Former et entraîner le personnel à un mode de communication convivial et personnalisé
- ✓ Se procurer et diffuser les informations orientées clients
- ✓ Réaliser et faire réaliser un accueil irréprochable
- ✓ S'assurer de la propreté des points de vente, du matériel informatique et de la billetterie

#### Assurer la gestion financière des caisses :

- ✓ Assurer la responsabilité du paramétrage du logiciel Billetterie
- ✓ Vérifier la cohérence des tarifs des caisses
- ✓ Prévoir et suivre les stocks (billetterie, ...)
- ✓ Contrôler quotidiennement les caisses et le respect de la saisie des fiches de caisse
- ✓ Contrôler les versements en espèces, chèques, CB et en chèques vacances
- ✓ Vérifier la cohérence entre les différents journaux informatiques et les encaissements réels
- ✓ Transmettre le contenu des recettes avec leurs justificatifs : édition du journal des ventes, règlements, annulation, clients en compte, ...
- ✓ Renseigner tous les documents relatifs à la traçabilité des opérations
- ✓ Transmettre à la direction les états de suivi, les statistiques et indicateurs demandés

#### Promouvoir les produits de la station :

- ✓ Gérer les litiges clients
- ✓ Assurer le lien commercial avec les partenaires de la station
- ✓ Organiser l'animation commerciale des ventes qui lui sont confiées

#### Autres points spécifiques stations :

- ✓ Prévoir et suivre les stocks monétaires
- ✓ Gérer le coffre, le fond de caisse et les diverses recettes
- ✓ Encaisser l'ensemble des recettes de la billetterie
- ✓ Justifier les comptes banques, les versements en espèces et en chèques vacances
- ✓ Gérer les comptes clients, saisir les factures et suivre les règlements
- ✓ Etablir et suivre les conventions avec les partenaires commerciaux
- ✓ Etablir et relancer les impayés en fin de saison

### **Tenir les objectifs fixés par la direction :**

#### Veiller à l'observation de toutes les mesures de sécurité et de confidentialité

#### Gérer le budget alloué

- ✓ Suivre le réalisé par rapport au budget
- ✓ Effectuer les demandes d'achats de ses services par le biais de Trinum

#### Gérer le personnel :

- ✓ Assurer l'ensemble des tâches RH sur le logiciel Octime pour son service
- ✓ Analyser les besoins en ressources humaines, participer aux recrutements
- ✓ Organiser, gérer et contrôler le travail et le temps de travail du personnel
- ✓ Motiver, former, évaluer le personnel et proposer des actions de développement des compétences
- ✓ Assurer la transmission des informations montantes et descendantes en continu

#### Définition du plan d'action en fonction du projet d'entreprise

#### Gestion des indicateurs au travers du plan d'action

#### Rendre compte de son travail et de celui des personnes encadrées à la direction

## **Fonctions et activités : Commercial(e)**

### Assurer le développement commercial :

- ✓ Mettre en place la politique commerciale, des stratégies de prospection et de fidélisation des clients, dans le cadre de l'entreprise et de N'PY (notamment actions no Souci) en liaison avec la direction
- ✓ Prospecter et vendre les produits en utilisant les moyens les plus adaptés : mailings, prospection directe, newsletter, site web, réseaux sociaux en collaboration avec les services marketing, billetterie et OT
- ✓ Assurer la commercialisation et le service après-vente auprès des groupes et des professionnels (CE, TO, clubs, associations, scolaires, ...)
- ✓ Participer aux salons, aux actions événementielles
- ✓ Développer des partenariats commerciaux
- ✓ Gérer le fichier clients via l'outil de travail en place (Sales Force)
- ✓ Etablir des conventions de partenariat, de commissionnement et les faire valider à la direction
- ✓ Suivre les partenariats commerciaux dans l'ensemble des étapes du cycle relationnel
- ✓ Suivre les résultats des enquêtes clients (identification du profil client), et adapter la commercialisation suivant les profils.
- ✓ Suivre les indicateurs de vente

- ✓ Assurer l'ensemble des besoins clients (groupes et professionnels) dans la logistique de leurs séjours
- ✓ Proposer la création de nouveaux produits à la direction, en fonction de la demande client
  
- ✓ Participer à l'élaboration et à la diffusion des supports de communication

Rendre compte à sa direction :

- ✓ Etablir des rapports d'activités
- ✓ Etablir un bilan des résultats commerciaux au regard des objectifs fixés par la direction
- ✓ Rendre des comptes à la direction une fois par semaine sur l'évolution du développement commercial
- ✓ Assurer la transmission des informations montantes et descendantes en continu

Entretien et prêter attention aux matériels et outillages confiés ainsi qu'à son environnement de travail

**PROFIL**

De formation min BAC+2, vous disposez d'une expérience réussie à un poste similaire, de préférence en station de tourisme et/ou site touristique. Vous êtes reconnu pour vos qualités managériales et organisationnelles en environnement complexe. Vous savez gérer vos priorités et répartir votre temps entre la partie administrative/financière et la présence avec vos équipes. Ce poste requiert capacité à décider et à s'adapter, écoute et esprit d'équipe, disponibilité et investissement au quotidien. La maîtrise du logiciel CLICS serait un plus.

**Conditions de travail / Particularité**

Poste à pourvoir immédiatement.

CDI

Permis B obligatoire

Rémunération selon profil : base de 1800 euros brut mensuel, en sus prime panier repas

**RENSEIGNEMENTS :**

VERDOUX Emilie, Directrice des activités touristiques SEML ARAGNOUET PIAU  
ENGALY, Mairie 65170 ARAGNOUET : e.verdoux@piau-engaly.com