

*La Fondation Genève Tourisme & Congrès (FGT&C) est une fondation privée, reconnue d'utilité publique, dont la mission est de promouvoir et vendre Genève comme destination de tourisme de loisirs et d'affaires. La Fondation est principalement en charge de l'accueil, de l'assistance et de l'information. Les ressources de Genève Tourisme sont assurées principalement par les taxes de séjour et la taxe de promotion du tourisme.*

**Le département Traveller Bureau a comme mission principale de faciliter les séjours des touristes, de les accueillir et orienter afin qu'ils aient une expérience inoubliable à Genève et deviennent des ambassadeurs de notre destination. Il a également comme objectif d'améliorer la qualité de l'accueil en formant les différentes parties prenantes.**

**Nous recherchons pour ce département un/e :**

## **TRAVELLER BUREAU DIRECTOR à 100%**

**Ses missions spécifiques sont les suivantes :**

- Coordonner et transmettre l'information touristique, hôtelière et culturelle de Genève et en assurer sa mise à jour ;
- Superviser une équipe de 10 collaborateurs fixes, des auxiliaires et stagiaires ainsi que les guides ; les fédérer, les motiver et mettre en place les outils nécessaires au développement de leurs compétences individuelles
- Coordonner les différents points d'information ; agence, stands, « Geneva Tourist Angels » ainsi que les demandes en matière de réservations hôtelières, de spectacle ou encore de billetterie ;
- Coordonner et veiller à la tenue de la base de données d'information performante ;
- Mettre en place et gérer des indicateurs du suivi de la performance dans une optique expérience client ;
- Superviser les réseaux sociaux en collaboration avec la personne responsable dans le département digital (veille informations touristiques) ainsi que le call center ;
- Créer et mettre en place de nouveaux « circuits touristiques » thématiques innovants et en lien avec les forces de Genève et son actualité ;
- Etablir le budget annuel du département et faire le suivi mensuel, tout en optimisant l'allocation des ressources en fonction des priorités identifiées ;
- Mettre en place une politique de vente Merchandising en collaboration avec le directeur des Markets ;
- Positionner Genève Tourisme comme l'interlocuteur privilégié pour les partenaires de la destination ;

**Profil :**

Titulaire d'une Formation hôtelière, touristique et /ou d'accueil initiale, vous vous démarquez par une expérience d'au moins 5 ans dans un poste similaire. Vous possédez de solides connaissances géographiques, culturelles, hôtelières et touristiques de Genève et sa région.

De nature curieuse et ouverte, vous êtes réceptif/ve aux diverses cultures et possédez une grande facilité pour créer et enrichir les relations avec vos contacts. Vous maîtrisez la gestion de projets d'envergure, y compris transversaux (idéalement connaissance Microsoft Project, etc.). Vous maîtrisez parfaitement le français, l'anglais et l'allemand (suisse-allemand un atout).

De caractère enthousiaste, vous êtes apte à fédérer vos collègues autour de projets novateurs. Une bonne capacité à gérer le stress, tout en gardant une vision claire de ses priorités sont nécessaires pour ce poste. Vous êtes capable de déléguer et de développer les compétences des collaborateurs

Si en plus vous êtes passionné/e par notre ville et qu'elle n'a plus aucun secret pour vous, alors vous êtes fait/e pour ce poste !

Date d'entrée en fonction : Premier semestre 2023, date à convenir.

Lettre de motivation, curriculum vitae avec photo et copies de certificats sont à adresser par mail à l'adresse [rh@geneve.com](mailto:rh@geneve.com) avec mention « TBD23 » en objet.