



## Chargé de relations clientèles H/F

CDI avec période d'essai 3 mois renouvelable une fois

**Salaire** : selon profil

**Temps de travail** : 35h annualisé

Poste à pourvoir dès que possible

Vous aurez pour mission :

### **1 Politique commerciale :**

En collaboration avec le responsable promotion/marketing : Participation à la définition de la stratégie commerciale et promotionnelle du Bioparc et du Zoo des Sables.

### **2 Secrétariat commercial :**

- Gère les stocks de billets
- Gère les réservations (contact et planification) et les envois de billetterie professionnelle
- Envoie les dossiers commerciaux et les mailings gérés en interne
- Entretien les fichiers clients
- Participe aux contenus des dossiers commerciaux
- Création et suivi des dossiers-clients, de la commande à la facturation

### **3 Mise en œuvre et suivi des actions :**

- Utilisation de l'ERP/SI, exploitation des fichiers d'adresses et organisation du routage de documents commerciaux
- Prospection et développement de la clientèle groupe, B to B
- Prise de rendez-vous commerciaux
- Suivi commercial de l'ensemble de la clientèle des 2 parcs
- Gestion et suivi de la billetterie en direct.
- Analyse de performance, veille concurrentielle

### **4 Promotion :**

- Programmation et rédaction d'emailing
- Insertions publicitaires B to B
- Salons : représentation du parc sur les salons professionnels et grand public
- Eductours et workshop : organiser ou participer à ces événements pour promouvoir le Bioparc ou le Zoo des Sables.
- Portes ouvertes, journées découvertes : organisation et mise en place.
- Bourses d'échanges et manifestations organisées par les instances touristiques : participer et représenter le Bioparc ou le Zoo des Sables.

Compétences requises :

#### **1. Commerciales :**

Le chargé de relations clientèles sait convaincre : vente et négociation des tarifs et des conditions décidées en fonction de la typologie des clients.

Il est force de proposition dans la définition de la politique tarifaire destinée aux clientèles dont il a la charge.

**2. Coopératif :**

Dans le prolongement des relations avec ses divers interlocuteurs, le chargé de relations clientèles est impliqué dans de nombreuses collaborations, et cultive donc l'esprit d'équipe : aussi bien avec ses clients, avec qui il travaille pour un service de qualité optimale, qu'avec ses collègues et son responsable.

**3. Communication :**

Le chargé de relations clientèles est un visage public des deux parcs, à ce titre il doit avoir une excellente communication tant orale, qu'écrite.

Cela implique :

- un partage des valeurs portées par les deux parcs et présentées dans leurs supports de communication
- la maîtrise de la communication orale en public
- la maîtrise d'une expression écrite de qualité dans le cadre de ses relations avec les clientèles
- la maîtrise de logiciels de traitements de texte, de présentation ou de tableurs (Word, Powerpoint, Excel)

**4. Autonomie :**

Le chargé de relations clientèles se doit de faire preuve d'autonomie. Il doit être organisé et flexible (travail certains weekends/jours fériés).

**5. Polyglotte :**

Le chargé de relations clientèles maîtrise la langue anglaise pour promouvoir les parcs.

Pour répondre à l'offre d'emploi, candidater via le formulaire disponible à l'adresse suivante :

<https://www.bioparc-zoo.fr/stages-emplois/> (secteur visé : promotion marketing).