



Conseiller·e de la destination (call center) (contrat saisonnier de 6 mois)

La SPL *Le Voyage à Nantes* recherche, pour le call center, un·e Conseiller·e de la destination (call center).

Le call center au *Voyage à Nantes* est un centre de relation clients qui traite toutes les formes de communication : les appels téléphoniques mais aussi les réseaux de messagerie électronique écrite, les interfaces de chat en ligne en direct et les réseaux sociaux.

Mission principale :

Sous la responsabilité hiérarchique de la responsable du Service Commercial aux Individuels, vous conseillez la clientèle et vous assurez les opérations de vente et de réservation touristique. Vous réalisez toutes les opérations de traitement technique entraînées par ces activités.

Principales activités :

Véritable ambassadeur·rice de la destination, vos principales activités sont les suivantes :

1. Conseiller la clientèle et assurer les opérations de vente et de réservation touristique par les interfaces à distance (par téléphone, par mail, via les médias sociaux et tchat online ...)
2. Participer au développement commercial de la destination par la vente de services et de billetteries, et promouvoir l'événement *Le Voyage à Nantes* et la destination
3. Assurer la mise à jour des informations (back-offices) des logiciels de réservation
4. Assurer l'envoi des informations post-réservation aux clients (sms, emailing...)
5. Participer à la démarche qualité du *Voyage à Nantes* en recevant et transmettant les réclamations visiteurs.
6. Renseigner les outils statistiques

Profil :

- Intérêt pour le secteur culturel, artistique et touristique et les activités du *Voyage à Nantes*
- Formation Bac +2 : secteur tourisme et/ou culturel
- En l'absence du diplôme requis, première expérience dans un poste similaire
- Niveau d'anglais B2 et d'une autre langue étrangère niveau B2 (de préférence la pratique de l'espagnol)
- Connaissance des techniques de communication via les réseaux sociaux
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à utiliser les outils informatiques
- Orientation client et public
- Adaptabilité et aisance relationnelle
- Communication orale et écrite

Site de rattachement : 1-3 rue Crucy - Nantes

Poste : CDD saisonnier à temps plein à pourvoir du 24 mars au 12 septembre 2025 - Statut employé qualifié - Salaire de base mensuel de 1 986 € brut - Organisation du temps de travail annualisée de 1 565 heures travaillées (base temps plein) - Complémentaire santé et titres restaurant pris en charge à 60% par l'employeur - Travail le week-end et les jours fériés (avec majoration de salaire) et/ou en horaires décalés.

1-3 RUE CRUCY — BP 92211 — 44022 NANTES CEDEX 1 — T. 0892 464 464 0,35€/MN + PRIX APPEL — www.levoyageanantes.fr

GESTION DE SITES PAR DÉLÉGATIONS DE SERVICE PUBLIC : CHÂTEAU DES DUCS DE BRETAGNE, PARCOURS ARTISTIQUES (VOYAGE À NANTES PERMANENT, ESTUAIRE NANTES <> SAINT-NAZAIRE, VOYAGE DANS LE VIGNOBLE), MACHINES DE L'ÎLE, MÉMORIAL DE L'ABOLITION DE L'ESCLAVAGE, HAB GALERIE, PARC DES CHANTIERS. MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE TOURISTIQUE À L'ÉCHELLE DE LA MÉTROPOLE PAR LE DÉVELOPPEMENT DE PROJETS : LE VOYAGE À NANTES ÉVÉNEMENT ESTIVAL, LES TABLES DE NANTES, TRAVERSÉE MODERNE D'UN VIEUX PAYS.

SOCIÉTÉ PUBLIQUE LOCALE AU CAPITAL DE 1 000 000 € / SIRET : 48241421600044 / CODE NAF : 9103Z



Entreprise :

Le Voyage à Nantes est une société publique locale (SPL) créée en janvier 2011 et chargée de la promotion du dispositif culturel mis en place par Nantes, et plus généralement de la destination Nantes Métropole.

À cette fin, ce qui en fait son exemplarité, la SPL *Le Voyage à Nantes* produit chaque été un événement qui met en scène ce dispositif via un parcours urbain enrichi de propositions d'œuvres d'art, temporaires ou définitives, dans l'espace urbain. Aujourd'hui « *Le Voyage permanent* » est ainsi une collection de plus de 120 œuvres qui amènent à la découverte de la ville. Dans la continuité du *Voyage permanent* et de l'événement estival, *Le Voyage à Nantes* propose depuis 2022 « *Le Voyage en hiver* ». A l'occasion des vacances de Noël, la ville est réinterprétée de façon singulière et sensible par le regard d'artistes qui s'emparent de cette ambiance si particulière des fêtes de fin d'année.

La SPL rassemble au sein d'une seule structure, tourisme et sites culturels phares :

- L'Office de tourisme de Nantes Métropole,
- Le Château des ducs de Bretagne et Mémorial de l'abolition de l'esclavage,
- Les Machines de l'île : Galerie, Éléphant et Carrousel des Mondes Marins,
- La HAB Galerie,
- Le Parc des Chantiers,
- La collection permanente d'œuvres d'art Estuaire, de Nantes à Saint Nazaire.

Le Voyage à Nantes mène une politique RH de proximité et s'attache à promouvoir l'égalité des chances en luttant contre toute forme de discrimination liée à l'âge, au sexe, à l'origine, à un handicap ou à toute autre caractéristique personnelle. Pour ce faire, Le Voyage à Nantes a conclu différents accords d'entreprise (égalité professionnelle et qualité de vie et des conditions de travail...) et a mis en place plusieurs chartes internes (prévention et lutte contre les agissements sexistes et le harcèlement sexuel...) encourageant la diversité et renforçant la cohésion sociale.

Le présent document utilise le genre masculin comme genre neutre pour désigner les femmes et les hommes sans distinction.

Retour des candidatures (CV + lettre de motivation) avant le 05 février 2025

Les entretiens d'embauche auront lieu le vendredi 21 février de 9h à 16h

Direction des Ressources Humaines – Réf CDDS/CC

SPL Le Voyage à Nantes

1-3 rue Crucy

BP 92211 – 44022 Nantes cedex

candidatures@lvan.fr

1-3 RUE CRUCY – BP 92211 – 44022 NANTES CEDEX 1 – T. 0892 464 464 0,35€/MN + PRIX APPEL – www.levoyageanantes.fr

GESTION DE SITES PAR DÉLÉGATIONS DE SERVICE PUBLIC : CHÂTEAU DES DUCS DE BRETAGNE, PARCOURS ARTISTIQUES (VOYAGE À NANTES PERMANENT, ESTUAIRE NANTES < > SAINT-NAZAIRE, VOYAGE DANS LE VIGNOBLE), MACHINES DE L'ÎLE, MÉMORIAL DE L'ABOLITION DE L'ESCLAVAGE, HAB GALERIE, PARC DES CHANTIERS. MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE TOURISTIQUE À L'ÉCHELLE DE LA MÉTROPOLÉ PAR LE DÉVELOPPEMENT DE PROJETS : LE VOYAGE À NANTES ÉVÉNEMENT ESTIVAL, LES TABLES DE NANTES, TRAVERSÉE MODERNE D'UN VIEUX PAYS.

SOCIÉTÉ PUBLIQUE LOCALE AU CAPITAL DE 1 000 000 € / SIRET : 48241421600044 / CODE NAF : 9103Z