La Ligue de l'Enseignement – F.O.L. Savoie recrute
Chargé.e de missions colonies de vacances et classes de découvertes
en contrat à durée indéterminée à 100 % à Chambéry (73)

Préambule :

La Ligue de l'enseignement-F.O.L. Savoie, recrute un.e salarié.e ayant une expérience des mouvements associatifs et de l'Education Populaire. Compte tenu des enjeux éducatifs de l'époque et de l'engagement nécessaire à ce type d'emploi, une candidature en cohérence avec la défense des valeurs de Liberté, d'Egalité, de Fraternité et intéressée par les questions de Laïcité et de vivre ensemble serait appréciée. Un diplôme et surtout des expériences liés aux actions commerciales, administratives, d'accompagnement client dans la perspective de favoriser le droit aux vacances et aux loisirs pour tous.tes.

Intitulé du poste :

Chargé.e de missions colonies de vacances et classes de découvertes

Positionnement :

- Contrat à durée indéterminé à Temps complet
- Statut de Chargée.e de missions (35 heures par semaine)
- Rémunération selon profil, base C.C.N.A. groupe C/D indice 280/300 et reprise d'ancienneté
- Sous la responsabilité du Délégué Général et par délégation du responsable du pôle accueils et tourisme social

Missions du poste :

- **Cadre général :**
  La Ligue de l'Enseignement – FOL 73 est très impliquée dans le champ du droit aux vacances et aux loisirs. A travers les marques « vacances pour tous » et « vacances Passion », le réseau Ligue de l'enseignement et le 1er opérateur du tourisme social en Europe, favorisant le départ de milliers de personnes l'été et tout au long de l'année. A ce titre, elle organise depuis le siège de la fédération en Savoie un service à la diffusion, la commercialisation et les inscriptions sur l'ensemble des séjours proposé par le réseau. Dans ce contexte, vous assurez l'accueil, l'écoute et le conseil client (mode de financement, aides possibles…), vous assurez également la gestion (back-office) du remplissage des plannings des centres jusqu'à la facturation.

- **Domaines d'actions :** Accès aux loisirs / Droits aux vacances / Politiques éducatives-complémentarité de l'Ecole / Accompagnement administratif

- **Types d'actions possibles :**
  - **Accueillir la clientèle individuelle, conseiller et finaliser la vente**
    - Accueil physique, téléphonique, courriel
    - Recherche des disponibilités de séjours sur les logiciels de réservation (centre d'hébergements et sans hébergements)
    - Information sur les aides financières du département (CAF, CG, mairies, CE, chèques vacances…) ; conditions générales de vente
    - Finalisation de la vente : bulletin d'inscription, saisie de la réservation, perception de l'acompte, facturation, gestion des aides (CAF,PEC…), suivi et relance facturation…
    - Envoi de brochures individuelles selon les demandes
  - **Gérer les options des partenaires**
    - Réponse aux sollicitations d'allotements des partenaires conventionnés
    - Rédaction et prise en compte des conventions de partenariats dans le process des ventes
  - **Aide dans l'opérationnalisation des séjours éducatifs**
    - Participation aux temps de travail et à la saisie relative aux dossiers producteurs de l'offre de séjour
    - Impression, conditionnement et envoi des convocations aux familles
    - Envoi du dossier administratif à l'inscription
    - Présence lors d'assistances, convoyages des séjours éducatifs

Compétences, et savoir-faire techniques :

- Gérer la relation clientèle en face à face et au téléphone (vente, après-vente, renseignements…) :
  - Ecouter et faire preuve de polyvalence (adapter le discours en fonction de la typologie de client).
  - Mettre en avant les offres phares de l'Opérateur et de la période concernée.
  - Argumenter, détecter et répondre aux objections (liées à la qualité du service, au suivi client, à l'offre, son prix, sa complexité…).
  - Faire preuve de pro activité et élargir à d'autres univers d'usages (ne pas s'arrêter à la demande initiale du client).
  - Gérer les situations conflictuelles
- Capacité d'organisation, de travail en équipe, d'écoute, d'autonomie
- Capacité à gérer son énergie et son stress durant les périodes de fortes activités.
- Maîtrise parfaite de l'informatique et d'internet (gestion des ventes sur Akrosoft)

Connaissances requises

- Diplômes et/ou expériences liés à la commercialisation ou dans le champ du tourisme
- Connaissance du monde associatif, du milieu de l'éducation et de l'accompagnement aux politiques éducatives (cadre des collectivités***)***
- Adhésion aux valeurs de l'Education Populaire
- Des produits et services du Tourisme Social, de l'Entreprise d'Economie Sociale et Solidaire
- De l'offre de services liés à l'accueil de mineurs
- De la gamme des produits et services et des conventions proposés par l'Opérateur (sur une cible Grand Public).
- De la politique et des priorités commerciales de l'Opérateur (sur une cible Grand Public).
- Des techniques de vente grand public.
- Des produits séjours éducatifs, classes de découverte, et de leurs principes de fonctionnement (législation des accueils collectifs de mineurs notamment ; projet éducatif du service)
- Des aides financières à disposition des familles (dispositif VACAF, Conseil Général, CCAS, mairies, CE, chèques vacances, chèque solidarité laïque…)

Conditions du poste :

- Accès au plan de formation interne
- Tickets restaurant
- Comité d'entreprise

Modalités de recrutement :

- Dépôt des candidatures avant le 27 août 2021
- Entretiens éventuels sur Chambéry
- Prise de poste attendue début octobre 2021

Merci d'adresser votre curriculum vitae et une lettre de motivation par courriel à nriboulet@fol73.fr

---