

OFFRE DE STAGE / Bureau d'information touristique

Société	visit.brussels
Pôle	Client Experience
Service	Visitor Services
Fonction	Collaborateur.trice / Stagiaire
Rapporte à	Manager Visitor Services



La société : visit.brussels

visit.brussels est l'agence de communication du tourisme et de la culture de la Région de Bruxelles-Capitale à l'attention de ses habitants, des Belges et des visiteurs étrangers. Son but est d'étendre et renforcer l'image de Bruxelles en qualité de capitale de 500 millions d'Européens. visit.brussels est un Organisme d'Intérêt Public de la Région de Bruxelles-Capitale (O.I.P.) qui emploie 180 personnes. Visit.brussels dynamise la ville et crée des expériences uniques tant pour ses habitants que pour ses visiteurs.

visit.brussels: we make you love Brussels!

Le service : Visitor Services

Le service visiteurs est le pilier principal de la relation client. Il est le point de contact déterminant dans l'expérience client, il sera à l'écoute des désirs et des besoins de chacun et veillera à les satisfaire au mieux. Il peut ainsi apporter une valeur ajoutée indéniable et améliorer la position concurrentielle de Bruxelles. Il gère l'ensemble des demandes entrantes de la clientèle individuelle, via téléphone, mail, via des contacts physiques dans les bureaux d'accueil ou hors les murs, sur les réseaux sociaux, via courrier ou sur le web.

Le lieu du stage : les bureaux d'information

Les deux bureaux d'information de la Région de Bruxelles-Capitale sont situés au Mont des Arts et sur la Grand Place. Nous y fournissons des informations et de l'inspiration tant touristiques que culturelles. Nous vendons des produits et des billets pour des événements culturels, des visites de la ville en bus panoramique, des visites guidées de l'hôtel de ville, la Brussels Card, des plans de la ville, des guides de la ville, etc.

<https://www.visit.brussels/fr/visiteurs/organisez-votre-sejour/bureaux-d-informations-touristiques>

Mission

Gérer les demandes entrantes de la clientèle individuelle, fournir aux visiteurs une information correcte et pertinente, garantir la disponibilité d'un assortiment complet de produits et services pour les visiteurs afin de contribuer à offrir un accueil de qualité et à maintenir une bonne image de l'organisation et de la destination.



Tâches de base

- Accueil, information et inspiration touristique et culturelle
 - Accueillir les clients et leur fournir des informations culturelles, touristiques et pratiques, ainsi que de l'inspiration culturelle et touristique
 - Vérifier l'état de fonctionnement du matériel accessible au public, ainsi que le rangement et la propreté des lieux, et intervenir, le cas échéant, directement
 - Arranger la présentation des brochures et des articles, vérifier l'affichage des prix
 - Étudier l'offre touristique et culturelle bruxelloise du moment, rassembler et partager des informations avec ses collègues
 - Identifier des informations obsolètes ou erronées et lancer la mise à jour de documents
 - Encoder des statistiques
- Vente
 - Ouvrir, utiliser et fermer sa caisse
 - Vendre des produits et des services
 - Conseiller les clients
 - Étudier la gamme de produits et services B2C de visit.brussels

Autres tâches (à définir dans le plan de stage)

Nous vous proposons d'adapter votre stage en fonction de vos domaines de prédilection. Suivant vos intérêts et compétences, vous aurez donc également la possibilité d'accomplir les tâches suivantes :

Back-office

- Informer et inspirer les clients qui nous contactent par téléphone, courrier postal, ou en utilisant des moyens digitaux
- Développer des protocoles de réponse

Commandes, gestion de stock et retail

- Commander des brochures et des articles
- Encoder et réassortir les articles en vente et les brochures
- Gérer les livraisons de brochures et d'articles
- Développer le retail des produits visit.brussels

Administration

- Gestion des réservations des Greeters
- Rendre plus pratiques et plus conviviaux les outils de travail internes (vade-mecum, modèles de réponse, recueils d'informations, fichiers d'encodage, etc.)
- Gérer le planning et le briefing du personnel intérimaire, en collaboration avec les Coordinators.

Profil



- Niveau d'études : Bac 2-3 ou Master 1-2
- Filières d'études : tourisme – communication – vente – administration
- Langues requises : français – néerlandais – anglais
- Informatique : bonne connaissance de MS Office (Outlook, Word, Excel)
- Aimer le contact avec les visiteurs
- Personne autonome, polyvalente, organisée, proactive, empathique, calme, patiente, dotée d'une présentation et d'un sens du contact irréprochables

Notre offre

- Un stage sur mesure au sein d'une petite équipe motivée, ouverte et accueillante
- Un suivi de stage attentif et personnalisé, basé sur l'écoute et la confiance mutuelle
- Un cadre de travail extraordinaire, au cœur du Mont des Arts et sur la Grand-Place de Bruxelles
- L'opportunité de développer son réseau professionnel grâce au rôle central qu'occupe visit.brussels au sein du secteur culturel et touristique bruxellois
- La possibilité d'être invité.e à des vernissages, des expositions temporaires ou encore à des événements culturels

Modalités pratiques

- Cette offre de stage est valable pour une durée de minimum 2 mois et englobera de préférence les mois de juillet et août.
- Horaire de travail : l'équivalent de 38h semaine que l'on peut étaler sur plusieurs mois si besoin. Possibilité d'être sollicité.e occasionnellement en soirée ou durant le week-end, avec droit de récupération en semaine.
- Lieux de travail :
 - visit.brussels (bâtiment BIP), rue Royale 2–4, 1000 Bruxelles
 - Hôtel de Ville, Grand-Place, 1000 Bruxelles
- Stage non rémunéré.
- Stagiaire couvert.e par l'assurance de son école.



Contact

Veillez envoyer à l'adresse suivante votre lettre de motivation, CV, la période souhaitée de stage et vos disponibilités en vue d'un entretien : b.vella@visit.brussels.