

## NOUS RECRUTONS un.e :

### Conseiller/ère séjours vacances enfants et familles – CDI

La Ligue de l'Enseignement de l'Isère est une des 102 fédérations départementales constitutives de la Confédération Nationale. Mouvement d'éducation populaire, la Ligue de l'enseignement de l'Isère, est à la fois actrice de l'économie sociale et solidaire, association complémentaire de l'enseignement public et fédération d'associations du département. Elle agit dans les domaines du tourisme social (Vacances, Classes de Découverte, et Colo), de la culture et du cinéma (le Méliès), de la formation, dans la promotion des valeurs de la république, dans l'engagement des jeunes (Service Civique), le sport, l'hospitalité. La Ligue de l'Enseignement de l'Isère regroupe et dynamise la vie fédérative de 300 associations affiliées, 12 000 adhérents et 300 bénévoles. ([www.laligue38.org](http://www.laligue38.org))

Le service Vacances œuvre aux départs du plus grand nombre : les familles pour des séjours individuels et/ou les enfants dans le cadre de séjours ou colonies de vacances. Les clients individuels (parents, famille d'accueil ...) et/ou professionnels (Comités d'entreprise, Mairies, Centres sociaux ...) contactent la Ligue de l'Enseignement de l'Isère pour des destinations en Isère dans nos centres d'accueil de mineurs à Autrans ou Villard-de-Lans mais également sur l'ensemble du territoire français et européen.

« Vacances Pour Tous » est la marque bannière d'organisation et de diffusion de colonies de vacances pour les enfants et les ados de 4 à 17 ans, toute l'année en France et à l'Étranger.

« Vacances Passion » est la marque bannière d'organisation et de diffusion d'offres villages vacances adultes familles.

Le conseil et la vente des séjours sont réalisés soit en direct avec le client individuel, soit en relais avec des interlocuteurs professionnels en charge d'accompagner administrativement et/ou financièrement les familles / enfants dans leur départ en vacances. La gestion d'allotement pour le compte de Comité d'entreprise est également possible. Ainsi, pour un dossier, les interlocuteurs peuvent être multiples. Une partie des réservations provient également des plateformes de vente en ligne.

Au plus fort de la période de réservation (Mars à Mai), il est possible d'avoir à gérer 60 à 100 dossiers de réservation en simultanée (options en cours).

**Dans le cadre d'un départ en retraite, au sein du service Vacances, nous recrutons un.e « Conseiller/ère séjours vacances enfants et familles ».**

Sous la supervision du Responsable Vacances, au sein d'une petite équipe de 5 personnes, le/la conseiller/ère séjours vacances enfants et familles offre un service pouvant aller jusqu'au sur mesure, prodiguant des conseils pertinents et des informations détaillées sur nos séjours. Il/elle veille à faciliter le processus de réservation en assurant un suivi attentif des demandes du client et en recherchant des disponibilités. Puis, il/elle finalise la vente en garantissant une procédure fluide et conforme aux conditions générales de vente. Elle développe une approche simple, claire et bienveillante afin de mener à bien les inscriptions et fidéliser les clients.

#### 1/ VOS MISSIONS ET TACHES PRINCIPALES

- **Accueillir la clientèle individuelle, conseiller et finaliser la vente**
  - Accueil physique, téléphonique, gestion des courriels et des réservations en ligne
  - Recherche des disponibilités de séjours sur les logiciels de réservation
  - Information, recherche et suivi des aides financières au départ en Vacances de l'Etat (ex CAF), des collectivités locales (Ex : Conseil Général), des Comités d'entreprise, qui permettent de réduire le reste à charge pour les bénéficiaires
  - Réalisation du processus de vente d'A à Z : Option, bulletin d'inscription, saisie de la réservation, perception de l'acompte, transmission au service comptabilité

- **Gérer les relations et les ventes avec les partenaires : comité d'entreprise / collectivité / Tiers financeurs**
  - Entretien et Dynamiser les relations
  - Accompagner le Responsable du service et/ou le Commercial Régional en RDV chez les partenaires ou futurs partenaires
  
- **Soutien dans l'opérationnalisation des séjours (mi-juin à mi-août environ)**
  - Préparation de malles pédagogiques et de pharmacie
  - Impression, conditionnement et envoi des convocations aux familles
  - Présence lors d'assistances (ex : en Gare de Grenoble : accueillir des familles), convoyages des séjours éducatifs (Ex : être présent pour accompagner des enfants lors d'un changement de transport (train-train ou bus-train))
  - Préparation et participation à l'installation de matériel de camping pour des séjours en camping
  - Acheminement possible de mini-bus sur des sites de départ des colonies de vacances

## **2/ VOTRE PROFIL.**

De Formation Bac à Bac+3 (BTS, BUT) dans le secteur du Tourisme et/ou de la Commercialisation avec une appétence pour l'accompagnement des clients dans un objectif de fidélisation et une volonté d'exercer dans le secteur de l'Economie Sociale et Solidaire et plus particulièrement du Tourisme Social.

### **Vos connaissances :**

- Les techniques de ventes et de relations clientèle
- Techniques de communication Orales, écrites et numériques
- Logiciel de réservation et pack office
- Une connaissance du milieu associatif et du réseau éducation populaire serait un plus

### **Vos compétences techniques :**

- Accueillir, orienter, informer une personne
- Savoir présenter et valoriser un produit ou un service
- Adapter sa posture / son discours en fonction des publics individuels ou professionnels
- Développer et fidéliser la relation client
- Prévenir et résoudre les conflits
- Contrôler la conformité des données et des documents
- Etablir et mettre à jour un dossier de réservation
- Maîtriser les logiciels de réservations et de bureautique

**Vous êtes :** Rigoureux.se, dynamique, à l'écoute et vous faites preuve de sens du service et d'une capacité à travailler en équipe.

Si vous vous reconnaissez dans cette approche du métier de Conseiller.ère séjours vacances enfants familles, n'hésitez pas à postuler pour rejoindre la « 38 » qui fêtera ses 100 ans en 2027 !

## **3/ LES MODALITES DE VOTRE CONTRAT.**

Contrat et temps de travail : CDI – temps plein.

Rémunération : Coefficient 285 de la convention Eclat soit 1986.37€ brut pour 35h/semaine.

Reprise de carrière possible, participation employeur aux abonnements de transport et à la mutuelle santé collective, 6 semaines de congés annuels + 2 jours offerts, Avantages CSE, Accord Télétravail.

Poste basé au siège de la fédération, 33 rue Joseph Chanrion à Grenoble

## **4/ VOTRE CANDIDATURE :**

Merci d'envoyer votre CV et lettre de motivation par mail : [recrutement@laligue38.org](mailto:recrutement@laligue38.org)

Réception des candidatures jusqu'au 06-11-24 – Entretien entre le 14 et le 22-11-24 - Prise de poste le 06-01-2025.

Pour plus d'informations : Service RH au 04 38 12 41 40.