AGENCE BÉNINOISE POUR LE DÉVELOPPEMENT DU TOURISME
PRÉSIDENCE DE LA RÉPUBLIQUE DU BÉNIN

Immeuble SAINTE CECILE
Rue Sylvère Alexandre R.7.15
Parcelle D, Quartier Gbèdomidji, Cotonou
benintourisme@presidence.bj

FICHE DE POSTE : Responsable Accueil

Modalités générales	
Employeur	Agence Béninoise pour le Développement du Tourisme (Bénin Tourisme)
Relation fonctionnelle	Les directeurs et autres collaborateurs
Type de contrat	CDD de 2 ans renouvelable sur la base d'une évaluation satisfaisante des performances et par accord des parties assortis d'une période d'essai de trois (03) mois.
Disponibilité	Immédiate
Lieu d'affectation	Cotonou

Contexte et portée de la mission

Bénin Tourisme est à la recherche d'un(e) Responsable Accueil engagé(e), rigoureux(se) et enthousiaste, pour accompagner le développement ambitieux de la destination Bénin. Porté par une stratégie gouvernementale forte, le pays renforce ses infrastructures touristiques, améliore la qualité de ses services et affirme une image d'excellence auprès des visiteurs nationaux et internationaux.
Au sein de la direction communication, marketing et accueil de Bénin Tourisme, et sous la supervision du directeur de pôle, vous aurez la responsabilité de coordonner et piloter l'ensemble du dispositif d'accueil de la destination. À la croisée des enjeux d'hospitalité, d'information et d'expérience client, vous serez garant de la qualité de service, de l'image de marque de la destination et de l'efficience des offices de tourisme et relais d'informations touristiques.
Vous incarnez les valeurs d'accueil, de disponibilité et de transmission culturelle, au service d'un tourisme respectueux, professionnel et orienté usager. Vous contribuez activement à la montée en gamme de l'expérience visiteur au Bénin, dans une logique d'exemplarité et d'innovation.

Principales responsabilités

En tant que responsable accueil, vous assurerez les missions principales suivantes :

- Déployer la stratégie d'accueil de la destination (SADI) en lien avec la direction et les objectifs fixés dans la stratégie de destination touristique du Bénin.
- Organiser et piloter les dispositifs d'accueil sur les différents points de contact (offices de tourisme, espaces d'information, événements, salons, plateformes digitales, etc).
- Encadrer, former et animer les équipes d'agents d'accueil, en veillant à la qualité de service et à l'application des standards définis par la charte d'accueil de la destination.
- Assurer l'accueil, l'information et l'orientation des visiteurs nationaux et internationaux, avec un souci constant de satisfaction client.
- Participer à la mise à jour et la diffusion des supports d'information touristiques (physiques et numériques), en lien avec les pôles concernés.
- Participer au pilotage des dispositifs d'enquêtes de satisfaction, d'analyse des flux et des profils visiteurs, et proposer des actions correctives.
- Mettre en œuvre la structuration, l'animation et la montée en compétence du réseau des offices de tourisme et Relais d'Information Touristique (RIT).
- Contribuer à l'accueil des délégations officielles, journalistes, influenceurs ou partenaires lors des événements organisés par Bénin Tourisme.
- Assurer le reporting des activités d'accueil et produire un tableau de bord régulier à destination de la direction.
- Contribuer à la diffusion de la culture de l'accueil au sein de l'agence et auprès des partenaires de la filière touristique.

Immeuble SAINTE CECILE
Rue Sylvère Alexandre R.7.15
Parcelle D, Quartier Gbèdomidji, Cotonou
benintourisme@presidence.bj

Diplôme/formation, expériences et compétences requises

- Diplôme universitaire (niveau Bac + 3 minimum) en tourisme, gestion de la relation client, médiation culturelle ou filière connexe.
- Expérience avérée (minimum de 2 ans) dans un poste similaire, idéalement dans un office de tourisme, un équipement culturel, un site patrimonial ou une structure d'accueil touristique.
- Maîtrise des standards de qualité d'accueil et connaissance des bonnes pratiques observées dans les destinations touristiques structurées.
- Excellente aisance relationnelle, posture professionnelle irréprochable et grande capacité d'écoute active.
- Compétences avérées en management d'équipe et en coordination de dispositifs d'accueil multi-sites.
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, Outlook) et capacité à s'adapter à des logiciels de gestion touristique ou de CRM.
- Bonne maîtrise du français et de l'anglais à l'oral comme à l'écrit. La connaissance d'une langue locale ou du portugais serait un atout.
- Connaissance du territoire béninois, de son offre touristique et de ses circuits majeurs.
- Capacité à produire des reporting réguliers, à structurer des procédures, et à documenter les activités.
- Sensibilité forte à la culture de service public, à l'expérience usager et à la valorisation de l'image de la destination.

Ethique, Management, Leadership et Qualités

- Avoir l'aptitude à établir et maintenir des relations de travail harmonieuses avec l'équipe et les usagers.
- Faire preuve d'un sens élevé de l'hospitalité, de disponibilité et d'écoute active.
- Être capable d'interagir avec calme, diplomatie et maîtrise de soi, y compris en situation de forte affluence ou de tension.
- Avoir le sens du devoir de rendre compte, du respect de la hiérarchie et des procédures internes.
- Faire preuve d'intégrité, de discrétion, de ponctualité, de courtoisie et de respect des engagements.
- Faire preuve de réactivité, d'organisation rigoureuse et d'un esprit orienté solution.
- Être doté d'un excellent relationnel, d'une grande capacité de communication orale et écrite.
- Être proactif dans la résolution des problèmes, capable d'arbitrer rapidement et efficacement.
- Savoir prioriser, planifier et faire preuve d'adaptabilité dans un environnement en constante évolution.
- Avoir une posture exemplaire, respectueuse des usagers comme des institutions, et incarner les valeurs d'excellence portées par la destination Bénin.