

Le Directeur pilote la mise en œuvre stratégique et la gestion quotidienne de l'établissement. Ce rôle exige une expertise en administration d'entreprise, en service client et en marketing pour offrir une expérience optimale aux visiteurs et permettre à son établissement de prospérer.

Véritable couteau suisse, il **supervise aussi les opérations journalières**, veillant à la coordination des services, à la maintenance des équipements et à la gestion du personnel. Il lui est notamment demandé d'assurer la satisfaction des clients, de résoudre les problèmes rapidement, et de maintenir des standards élevés de qualité et de service.

MISSIONS DU DIRECTEUR DU CAMM (distinctes du poste d'astreinte et sans comptabilité)

Piloter et optimiser les services de l'établissement dans une démarche qualité :

- Gérer le service location de salles (*tarification, plannings, devis, réservations, préparation, chauffage, facturation, ménage*) ;
- Gérer le service hébergement (*Idem + gérer l'astreinte*) ;
- Gérer le service restauration + cafétéria (*Idem+ coordination avec Convivio*) ;
- Gérer le service réception et soigner la qualité de l'accueil et la satisfaction de la clientèle ;
- Gérer le service entretien maintenance en veillant à la sécurité ;
- Gérer le service animation ???,
- Être le lien entre la structure et le siège institutionnel (*Congrégation, Conseil d'Administration*)
- Développer l'ancrage local.

Manager le personnel d'un établissement touristique :

- Recruter les équipes (*recherche, entretiens, contrats*);
- Manager les équipes (*plannings journaliers, mensuels, annuels, tâches, bilans, formation, évolution*) ;
- Remplacer si besoin en cas d'absence (*restauration, nettoyage, mise en blanc*)
- Assurer la gestion administrative des ressources humaines.

Commercialiser les offres d'un établissement touristique avec une démarche multicanale :

- Développer et optimiser la commercialisation des offres et le taux d'occupation des locaux ;
- Communiquer (*Internet, réseaux, conseil de site, MM'Infos, tableaux, écrans d'accueil*)
- Promouvoir l'établissement et ses offres (en français et en anglais ?) en fonction de l'évolution du marché.

Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements :

- Gérer le budget d'exploitation (*facturation, paiements CB, vérification des encaissements*)
- Sécuriser la rentabilité à l'aide d'indicateurs de performance ; Prévoir les investissements et leur financement.
- Entretien des relations avec les fournisseurs et partenaires (*commandes/achats de repas, denrées et petit matériel, réception des livraisons, contrats linge, entreprises de maintenance*).
- Veiller au respect des obligations légales et normes de sécurité / d'hygiène.
- Gérer les réclamations et résoudre les problèmes des clients.
- Superviser la maintenance et la rénovation des installations (*matériel audio-visuel, chauffage...*).

QUALITES & COMPETENCES & PROFIL

Fonctionnelles

L'analyse et la prise de décisions : évaluer efficacement les performances de l'établissement, identifier les opportunités d'amélioration, et adapter la stratégie en fonction des tendances du marché. Cette capacité est cruciale pour assurer la rentabilité et la compétitivité de l'établissement dans un secteur en constante évolution.

L'organisation : coordonner efficacement les opérations quotidiennes, gérer le personnel, les plannings, et assurer la satisfaction des clients. Cette aptitude est essentielle pour optimiser les ressources, planifier les activités, et maintenir un service de qualité, tout en respectant les contraintes budgétaires et temporelles.

Le leadership et la gestion d'équipe : inspirer, motiver et diriger son personnel vers l'atteinte des objectifs de l'établissement pour favoriser une gestion efficace des ressources humaines, un environnement de travail positif et garantir la prestation d'un service client de haute qualité.

Le marketing : développer des stratégies innovantes qui augmentent la visibilité, stimulent les réservations et fidélisent les clients, contribuant ainsi directement au succès et à la croissance de l'établissement.

L'Adaptabilité et l'innovation : Qualités nécessaires pour s'adapter aux changements du marché et aux nouvelles attentes des clients, en introduisant des offres innovantes qui distinguent l'établissement de la concurrence.

L'écoresponsabilité : minimiser l'impact environnemental de l'établissement, promouvoir des pratiques durables, et répondre à la demande croissante des consommateurs pour des séjours respectueux de l'environnement. Cela implique notamment la gestion des ressources, la réduction et le traitement des déchets.

Relationnelles

Le sens du service à la clientèle : répondre efficacement aux attentes et besoins des clients, résoudre les problèmes rapidement et maintenir une haute satisfaction client même en période de pression saisonnière. Un service client de qualité favorise la fidélisation, génère des recommandations positives et renforce l'image de marque de l'établissement.

La communication : négocier avec les fournisseurs, gérer les attentes des clients, et coordonner le personnel. Une communication efficace est essentielle pour résoudre les problèmes rapidement, promouvoir les services de l'établissement, et maintenir des relations harmonieuses avec toutes les parties prenantes.

Le travail en équipe : favoriser une collaboration efficace entre les différentes équipes, encourager le partage des idées et des meilleures pratiques, et créer un environnement de travail harmonieux et productif.

Numériques

La maîtrise des outils bureautiques et de gestion : maîtriser les outils indispensables parmi lesquels les logiciels de gestion de réservation, de facturation, d'opération quotidienne et de gestion de la relation client.

La communication numérique : promouvoir efficacement l'établissement sur internet, engager le dialogue avec les clients via les réseaux sociaux et les plateformes en ligne, et gérer la réputation de l'établissement en répondant aux avis et commentaires.

L'analyse de données : identifier les tendances des clients, optimiser les opérations et les stratégies marketing, et prendre des décisions basées sur des indicateurs précis pour améliorer la satisfaction client et la rentabilité.

ASPECTS PRATIQUES ET FINANCIERS

Temps de travail

Forfait de 218 jours (8 à 12h), positionnés selon le calendrier d'occupation de l'établissement, travail possible en week-end et jours fériés. A voir selon autres postes d'astreinte et de restauration.

Salaire

Le salaire dépend de la taille de la structure, du type d'hébergement, de sa localisation (touristique ou non), et de l'expérience :

- **Débutant** : entre 2 200 € et 2 800 € brut/mois
- **Confirmé** : entre 3 000 € et 4 500 € brut/mois
- **Structures haut de gamme ou direction multi-sites** : jusqu'à 5 000 € à 6 500 € brut/mois