



RENAÎTRE ICI



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

Offre d'emploi : chargé(e) de l'accompagnement des utilisateurs du réseau Apidae (f/h)

Auvergne Rhône Alpes Tourisme est un organisme de 65 salariés dont la mission principale est d'assurer la promotion du tourisme régional au niveau national et à l'étranger. Véritable expert dans son domaine, elle assure des actions d'ingénierie touristique et des missions de développement, d'expertises et de prestations professionnelles qui contribuent à développer l'attractivité touristique d'Auvergne- Rhône-Alpes et de ses destinations. Dans le cadre d'un remplacement, l'association recherche :

CHARGE(E) DE L'ACCOMPAGNEMENT DES UTILISATEURS DU RESEAU APIDAE (F/H)

Au sein de l'équipe dédiée à la coordination du réseau Apidae Tourisme et en étroite collaboration avec les animateurs Régionaux, vous êtes chargé de coordonner et d'assurer la politique d'accompagnement des utilisateurs de la plateforme.

Vos missions principales sont de :

- Piloter les activités liées à la hotline utilisateurs et d'assurer une partie des réponses
 - Piloter la politique d'accompagnement des membres du réseau :
 - o Réaliser des audits organisationnels et techniques de l'usage de la plateforme et des données
 - o Proposer des plans d'accompagnement et en assurer la mise en œuvre ou la sous-traitance
 - o Proposer de nouveaux services d'accompagnement et remettre en cause les services existants (amélioration continue)
 - o Piloter la mise en place de certification des compétences des utilisateurs de la plateforme
 - o Animer et développer des services pour la communauté des formateurs
 - o Suivre, en lien avec le reste de l'équipe Apidae, les indicateurs du réseau et notamment ceux liés aux services de hotline
- Pour réussir, vous devez :
- Être un utilisateur expérimenté de la plateforme Apidae Tourisme et avoir une bonne connaissance des métiers des Offices de Tourisme et de leur écosystème
 - Avoir un bon niveau relationnel et des compétences pédagogiques démontrées
 - Avoir des compétences en gestion de projet, notamment dans les environnements web
 - Connaître et utiliser les outils et plateformes de travail collaboratif, les outils de communication en ligne (CMS) et les principales plateformes de réseaux sociaux
 - La connaissance de la plateforme Zendesk serait un plus

Poste basé à LYON qui nécessite 6 à 8 jours de déplacements par mois.

Le candidat retenu (F/H) sera salarié en CDI d'une société de prestations.

Les candidatures doivent être adressées à Véronique PHILIPPOT à l'adresse suivante : recrutement@auvergnerhonealpes-tourisme.com