



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

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 de sa nouvelle organisation, l'association recrute son :

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

Au sein de l'équipe dédiée à la coordination du réseau Apidae Tourisme vous êtes chargé de coordonner et d'assurer la politique d'accompagnement des utilisateurs de la plateforme.

Vos missions principales seront 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 :
 - Réaliser des audits organisationnels et techniques de l'usage de la plateforme et des données
 - Proposer des plans d'accompagnement et en assurer la mise en œuvre ou la sous-traitance
 - Proposer de nouveaux services d'accompagnement et remettre en cause les services existants (amélioration continue)
 - Travailler en étroite collaboration avec les animateurs Apidae régionaux et départementaux
 - Piloter la mise en place de certification des compétences des utilisateurs de la plateforme
 - Animer et développer des services pour la communauté des formateurs
 - 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 :

- Etre 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
- Connaitre 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