

# RESPONSABLE DE L'OFFRE ET EXPÉRIENCE CLIENT

## Missions - Les six premiers mois

Vous assurez la gestion de A à Z du sourcing d'expériences, de guides/créateurs au suivi des réservations des clients dans la phase initiale du produit. Ces six premiers mois vous permettront d'itérer rapidement, d'améliorer l'offre et de comprendre les besoins des clients.

Les responsabilités incluent :

- Le sourcing de nouveaux guides et créateurs d'expériences,
- La recherche et la validation d'expériences touristiques authentiques et innovantes,
- La gestion et l'optimisation du contenu sur la plateforme,
- Le suivi de la qualité des prestations,
- La formation et l'accompagnement des créateurs d'expériences,
- L'animation d'une communauté engagée,
- La collaboration avec les équipes internes pour l'amélioration continue de l'offre,
- La gestion des contrats des créateurs d'expériences.
- La gestion des réservations et de l'expérience client

### 1. Sourcing et identification des expériences touristiques

- Rechercher et proposer des expériences touristiques novatrices, uniques et authentiques.
- Créer de nouvelles expériences et identifier les créateurs pouvant les exécuter.
- Avoir une approche itérative et commerciale dans la construction de l'offre.

### 2. Sourcing et recrutement de guides et créateurs d'expériences

- Identifier, recruter et sélectionner des guides et créateurs d'expériences qualifiés.
- Évaluer et valider leurs profils (compétences, certifications, expérience).
- Tester la qualité des expériences avant leur mise en ligne.
- Accompagner les guides et créateurs dans leur inscription et intégration.
- Gérer les négociations et les contrats des créateurs d'expériences (rédaction, renouvellement, suivi).
- Superviser les commissions et paiements des guides et créateurs.

### 3. Publication d'expériences sur la plateforme

- Collecter le contenu auprès des guides et créateurs pour afficher les expériences sur la plateforme web.

- Rédiger et optimiser les descriptions des expériences (copywriting) afin de les rendre attractives et informatives.
- Définir et ajuster la tarification des expériences en fonction de leur valeur, du marché et des attentes des clients.
- S'assurer de la mise en avant efficace des expériences pour attirer les utilisateurs.

#### **4. Gestion de l'expérience client**

- Assurer le suivi des réservations et leur bon déroulement.
- Gérer les réservations en collaboration avec les guides et créateurs d'expériences.
- Superviser la qualité des expériences proposées afin de garantir une satisfaction client optimale.
- Collecter et gérer les paiements des clients et assurer le suivi des transactions avec les guides et créateurs d'expériences.

#### **5. Suivi de la qualité des expériences et amélioration continue des expériences**

- Suivre et évaluer la qualité des prestations pour garantir la satisfaction client.
- Recueillir et analyser les retours des utilisateurs afin d'optimiser l'offre.

### **Missions - A partir du septième mois**

**A partir du 7ème mois sous réserve que les objectifs commerciaux aient été atteints:**

#### **6. Missions 1-3 et 5**

**7. Suivi du recrutement et de la formation du Chargé de l'expérience client qui s'occupera exclusivement de la mission 4**

#### **8. Accompagnement, formation des guides et développement de la communauté des guides/créateurs**

- Offrir un accompagnement régulier pour améliorer leurs prestations.
- Créer et animer une communauté engagée de guides et créateurs d'expériences.
- Favoriser un environnement qui permet d'améliorer les prestations des guides et créateurs ainsi que le partage d'expériences entre membres.
- Développer et animer des programmes de formation destinés aux créateurs
- Organiser des événements, formations et sessions de feedback.

#### **Compétences et qualifications**

- Formation : Bac +3 minimum en Tourisme, Gestion de projets, Marketing ou domaine similaire.
- Expérience : 3 à 5 ans dans le secteur du tourisme, de la gestion de communautés ou de la gestion de projets.
- Maîtrise de la Destination Bénin

- Large réseau existant de guides
- Expérience en gestion d'offres touristiques et en animation de communauté.
- Expérience en recrutement de talents et gestion de partenariats.
- Capacité à développer des expériences innovantes et authentiques.
- Sens de l'organisation et rigueur dans le suivi des processus.
- Compétences en formation et animation de communautés.
- Maîtrise des outils de gestion de projet (ClickUp, Notion, etc.).
- Bonne maîtrise des outils bureautiques et collaboratifs (Pack Office, Google Suite).

## Qualités personnelles

- Passion pour le patrimoine béninois et les voyages.
- Esprit d'initiative et capacité à optimiser les processus internes.
- Excellentes compétences interpersonnelles et de communication.
- Adaptabilité et capacité à travailler dans un environnement dynamique.
- Capacité à travailler de manière autonome et à atteindre des résultats.
- Sens de l'organisation, rigueur et gestion efficace des priorités.

## Comment postuler ?

Pour soumettre votre candidature, envoyez votre CV et une description succincte et précise d'une expérience similaire à : [✉ admin@africatourismlab.com](mailto:admin@africatourismlab.com). Objet du mail : *Africa Tourism Lab - Responsable de l'Offre et de la Communauté de Créateurs d'Expériences/Guides*

 17 Date limite de soumission : 12 avril 2025