

Directeur(rice) de structure

Informations sur l'entreprise

Renseignez ici les informations propres à votre entreprise : nom, raison sociale, valeurs, missions, portée géographique....

Activités principales

Le/la directeur(rice) gère un établissement dans le cadre d'une activité touristique.
Il/elle organise l'accueil des clients, pilote les services, gère le personnel, garanti la mise en place des prestations et la satisfaction client / bénéficiaires / usagers
Il/elle s'assure du bon respect des règles d'hygiène et règlementaires et est garant de la sécurité des biens et des personnes qu'il a sous sa responsabilité.
Il/elle gère les budgets et le plan d'investissement.
Il/elle assure le développement / la communication - marketing / la commercialisation
Il/elle assure la représentation auprès des institutionnels, partenaires ...

Missions principales

Piloter les services d'un établissement
Organiser et optimiser le fonctionnement de tous les services
Garantir la qualité
Manager le personnel
Assurer le recrutement
Manager les équipes
Assurer la gestion administrative RH
Assurer la commercialisation / développement
Développer la commercialisation de l'offre globale
Assurer la promotion de l'offre globale
Maîtriser l'utilisation de tous les canaux de commercialisation / communication et de distribution / développement
Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation
Maîtriser la technique budgétaire
Garantir la gestion d'une structure
Prévoir les investissements

Compétences

Les savoir-faire

Acquérir des connaissances : Apprendre ou mettre à jour ses connaissances dans un domaine particulier.

Comparer : Suivre un protocole défini à l'avance afin d'établir le bon fonctionnement ou la conformité d'un objet, d'une production, d'une situation... avec un résultat attendu.

Comprendre des informations : Saisir le sens de consignes ou d'informations orales ou écrites simples.

Concilier : Proposer des solutions acceptables à des personnes en désaccord afin d'arriver à une entente.

Coordonner : Préparer et suivre la réalisation des différentes étapes d'un projet ou d'un travail en veillant au respect des moyens et délais prévus.

Créer une relation avec un individu : Créer une relation avec une personne pour comprendre ses besoins et agir en conséquence.

Créer une relation de confiance : Créer et

maintenir avec une personne une relation suivie qui implique les émotions et l'affectivité de l'autre.

Défendre des idées : Soutenir des idées, des opinions ou des faits tout en écoutant et respectant les points de vue des autres.

Diriger : Déterminer et mettre en oeuvre les moyens humains nécessaires à la réalisation d'une mission ; s'assurer que les objectifs soient atteints.

Encadrer : Confier des responsabilités à une personne ou une équipe. Les motiver, superviser la réalisation des activités et contrôler les résultats.

Expertiser : A partir d'une analyse approfondie, évaluer et préciser l'état ou les caractéristiques d'un objet, d'une production, d'une situation ou d'une personne.

Expliquer oralement : Transmettre et échanger oralement des informations, des idées à travers des entretiens, des discussions....

Exposer oralement : Présenter oralement des idées, des connaissances devant un groupe en adaptant son discours à différents facteurs : public, durée, imprévu...

Exposer par écrit : Rédiger un document en structurant les informations, en soignant le style et en l'adaptant aux objectifs et aux publics visés.

Mémoriser : Garder en mémoire des informations simples mais nombreuses : codes, noms, numéros, références...

Persuader : Convaincre les autres en trouvant les bons arguments.

Planifier : Concevoir un plan détaillé qui prévoit les étapes, actions et moyens nécessaires pour atteindre un objectif dans un délai fixé.

Renseigner oralement : Donner oralement des renseignements, des informations simples et brèves.

Surveiller : Donner des consignes et contrôler l'exécution des tâches.

Trancher : Déterminer les différentes options possibles afin de prendre des décisions entraînant des conséquences définitives.

Travailler au contact du public : Exercer une activité qui implique des relations individuelles fréquentes, souvent de courte durée, avec de nombreuses personnes : clients, usagers,

patients...

Les savoir-être

Capacité à travailler en équipe : Travailler et se coordonner avec les autres au sein de l'entreprise en confiance et en transparence pour réaliser les objectifs fixés.

Capacité à travailler sous pression, à gérer le stress : Garder le contrôle de soi pour agir efficacement face à des situations irritantes, imprévues ou stressantes.

Capacité d'initiative, créativité : Initier, imaginer des propositions nouvelles pour résoudre les problèmes identifiés ou améliorer une situation. Etre proactif.

Capacité d'adaptation : S'adapter à des situations variées et à s'ajuster à des organisations, des collectifs de travail, des habitudes et des valeurs propres à l'entreprise.

Ecoute : Ecouter activement, recevoir des informations et des messages. Faire preuve d'ouverture d'esprit.

Respect des règles : Suivre avec exactitude les règles, les procédures, les instructions qui ont été fournies sans réaliser d'erreur, et à transmettre des informations avec exactitude.

Sens de l'organisation, priorisation des tâches : Capacité à planifier, prioriser, anticiper des actions en tenant compte des moyens, des ressources, des objectifs et du calendrier pour les réaliser.

Sens de la relation usagers / clients : Savoir être à l'écoute des clients et des usagers. Leur apporter des explications claires. Mettre la satisfaction des clients au centre de vos préoccupations tout au long de vos échanges avec eux. Leur apporter une expérience client positive.

Les compétences numériques

Accompagner à l'utilisation du numérique : Identifier et accompagner les usagers ne pouvant pas utiliser les moyens de communication mis à leur disposition (application utilisée par la structure, démarches administratives dématérialisées...), faire de la prévention sur l'utilisation du numérique.

Protection des données : Connaître et appliquer les règles pour protéger les données personnelles de la vie privée pour la saisie, transmission ou conservation de celles-ci, dans le cadre du suivi des clients ou personnes accompagnées ou pour la réalisation de tâches administratives (inscriptions, demande et envoi d'informations...).

Se former grâce au numérique : Capacité à accéder au contenu de formation, à maîtriser

les prérequis techniques nécessaires au bon fonctionnement des outils, à télécharger des documents et, le cas échéant, à déposer des travaux sur une plateforme de formation.

