

FICHE DE POSTE : ADJOINT(E) EXPLOITATION – ACCUEIL ET BOUTIQUES

Intitulé du poste : Adjoint(e) Exploitation – Accueil et Boutiques

Rattachement hiérarchique : Manager Exploitation

Localisation : Thoiry (78)

Date de mise à jour : 30 juillet 2025

FINALITÉ DU POSTE

L'Adjoint(e) « Exploitation – Accueil et Boutiques » assiste le Manager d'exploitation dans la supervision quotidienne et stratégique des espaces de vente et d'accueil du WOW Safari Thoiry. Il/elle est garant(e) de la performance commerciale des boutiques, de la qualité d'accueil client, de la gestion opérationnelle des boutiques, des caisses, des péages, ainsi que de l'encadrement et de la formation des équipes. Il/elle contribue également au développement de l'e-shop et à la mutualisation des pratiques commerciales avec les autres parcs du groupe.

MISSIONS PRINCIPALES

1. Pilotage de l'activité commerciale « boutiques »

- Décliner la stratégie commerciale « boutiques » sur le terrain : objectifs de chiffre d'affaires, développement des ventes, taux de transformation
- Analyser les ventes et les comportements clients pour adapter l'offre en lien avec le Manager d'exploitation et les interlocuteurs achats
- Mettre en place des actions promotionnelles ciblées et des animations commerciales
- Suivre et analyser les indicateurs de performance (CA, panier moyen, taux de rupture, rotation des stocks)
- Effectuer une veille concurrentielle et proposer des axes d'amélioration continue

2. Gestion opérationnelle des points de vente (boutiques physiques et e-shop)

- Garantir l'approvisionnement, la tenue et l'attractivité des espaces de vente (stocks, rangement, propreté, merchandising, réassorts)
- Être force de proposition pour optimiser l'expérience d'achat et développer le chiffre d'affaires : amélioration de la circulation en boutique, mise en avant de produits, création de zones thématiques ou saisonnières
- Superviser les flux de marchandises : commandes, inventaires, réception et rangement
- S'assurer de la conformité des encaissements (ouverture/fermeture des caisses, fonds, remises)
- S'assurer du bon fonctionnement des équipements (terminaux de paiement, caisses, imprimantes...)
- Contribuer activement à la gestion et à l'évolution de l'e-shop : enrichissement des gammes, mise en ligne, coordination logistique

3. Gestion des caisses & péages

- Superviser les équipes en charge des encaissements (billetterie, péages, boutiques)
- S'assurer du respect des procédures d'encaissement, de sécurité et des standards d'accueil
- Répondre aux demandes diverses des visiteurs et faire remonter les informations aux services concernés

4. Encadrement & formation des équipes

- Encadrer, animer et accompagner les équipes permanentes et saisonnières (boutique, caisses, péages)
- Participer au recrutement, à l'intégration et à la montée en compétences des collaborateurs

- Contribuer à l'établissement du plan de formation (postures d'accueil, les discours client et la gestion des situations délicates ...)
- Contribuer à la conception de modules de formation internes simples et à l'identification des besoins en formation (postures d'accueil, les discours client et la gestion des situations délicates). Transmettre au quotidien les bonnes pratiques
- Instaurer une culture de l'accueil premium et de l'expérience visiteur

5. Coordination interparcs et mutualisation

- Participer aux échanges avec les équipes « boutiques » des autres parcs du groupe
- Contribuer à la mutualisation des pratiques, des achats et des outils
- Partager les retours d'expérience et co-construire des synergies entre sites

COMPETENCES REQUISES

- **Savoirs**
 - Techniques de vente, merchandising, animation commerciale
 - Gestion d'unités commerciales, gestion de flux et de stocks
 - Connaissance des environnements touristiques, culturels ou retail
 - Notions d'e-commerce et de logistique digitale
 - Anglais opérationnel
- **Savoir-faire**
 - Encadrement et motivation d'équipes pluridisciplinaires
 - Organisation des plannings, gestion des priorités, résolution de conflits
 - Analyse de performance commerciale et reporting régulier
 - Maîtrise des outils d'encaissement, de planification & bureautique
- **Savoir-être**
 - Leadership de proximité, pédagogie, capacité à former
 - Rigueur, réactivité, sens de l'initiative
 - Sens aigu de l'accueil, de l'écoute et du service client
 - Esprit collaboratif

PROFIL

- Bac +2 minimum, type BTS MUC (Management des Unités Commerciales) ou NRC (Négociation et Relation Client)
- Expérience confirmée dans un poste similaire, idéalement en environnement à fort flux (retail, parc de loisirs, site touristique)
- Appétence pour le management de terrain, l'accueil grand public et la coordination d'équipes

CONDITIONS PARTICULIERES

- Statut Agent de Maîtrise

- Forfait jours (218 jours travaillés par an)
 - Travail en horaires décalés, week-ends et jours fériés
 - Forte disponibilité en haute saison (vacances scolaires, jours de forte affluence)
 - Activité en extérieur partielle (péages, supervision terrain)
 - Permis B obligatoire
-

Cette fiche de poste a pour objectif de décrire les missions principales sans être exhaustive.

Compte tenu de la nature des fonctions décrites, ces attributions sont par nature évolutives et pourront être modifiées selon les besoins et les intérêts de la Société et de son activité.

En outre, l'Adjoint(e) Exploitation – Accueil et Boutiques pourra être amené(e) à effectuer ponctuellement des tâches annexes et accessoires, ne relevant pas directement de sa qualification, mais nécessaires à la continuité du service.