

**Manatour** est un acteur national de référence dans la médiation touristique, culturelle et scientifique. Basée à Toulouse et présente sur tout le territoire avec plus de 120 collaboratrices et collaborateurs, l'entreprise, leader dans son métier, conçoit et exploite des expériences de visite pour des sites emblématiques tels qu'Airbus, le Palais Garnier, le musée aeroscopia, des centrales EDF, des stades de renom ou encore des lieux patrimoniaux majeurs.

Manatour, c'est aussi une expertise reconnue dans l'organisation d'événements, les séminaires d'entreprise, la création de contenus digitaux immersifs et le développement de solutions innovantes au service de tous les publics.

Manatour recrute actuellement :

### **un(e) Responsable du service Commercial et Réservation**

#### **Vos missions**

##### **Pilotage du service Réservations**

- Encadrer, animer et accompagner une équipe d'environ 10 personnes (agents de réservation et commerciaux)
- Organiser l'activité du service : planification, répartition des tâches, gestion des priorités
- Garantir la qualité de l'accueil, du conseil client et du traitement des dossiers
- Veiller à l'optimisation des plannings de visites et au remplissage des créneaux
- Mettre en place et suivre des indicateurs de performance (qualité, délais, taux de transformation, taux de remplissage)

##### **Management & développement des compétences**

- Assurer l'intégration, la formation et la montée en compétences des équipes
- Fixer les objectifs individuels et collectifs, conduire les entretiens annuels
- Fédérer l'équipe autour d'une culture orientée client, performance et amélioration continue
- Être garant(e) du respect des procédures administratives, commerciales et qualité

##### **Responsabilité commerciale**

Définir et déployer la stratégie commerciale B2B du service en lien avec la direction (groupes, entreprises, agences, CSE, TO, institutionnels)

- Développer le chiffre d'affaires via :
  - la prospection et la fidélisation de clients B2B
  - le développement de partenariats commerciaux durables
  - la mise en place d'offres dédiées (groupes, séminaires, événements, privatisations)
- Piloter la relation avec les prescripteurs et partenaires touristiques (agences de voyages, offices de tourisme, autocaristes, réseaux professionnels)
- Concevoir et organiser des eductours, workshops et actions de promotion commerciale à destination des partenaires B2B
- Structurer et animer une démarche de vente indirecte et de ventes additionnelles
- Analyser les marchés, les typologies de clients et les comportements d'achat afin d'optimiser les offres et la politique tarifaire

- Suivre les performances commerciales, produire des reportings et proposer des plans d’actions correctifs

#### Coordination & amélioration continue

- Collaborer étroitement avec les équipes planification, médiation, marketing et promotion
- Participer à l’évolution des outils de réservation et de gestion de la relation client
- Mettre à jour et formaliser les process
- Gérer les situations complexes et les litiges clients
- Être force de proposition dans l’amélioration de l’expérience client et des services proposés

#### Profil recherché

- Formation Bac +3/5 en tourisme, commerce, gestion ou équivalent
- Expérience confirmée en réservations, relation client ou activité commerciale, avec une première expérience managériale réussie
- Solides compétences en vente, négociation et pilotage de la performance commerciale
- Très bonne maîtrise des outils informatiques et des logiciels de réservation / CRM
- Excellentes qualités relationnelles, sens du service et orientation solutions et résultats
- Capacité d’analyse, d’organisation et de prise de décision
- Anglais courant (niveau B2 minimum), une autre langue étrangère est un plus

#### Ce que nous vous offrons :

- Poste idéalement basé à Blagnac. Déplacements à prévoir sur le plan national – télétravail possible
- Cdi temps complet
- Une rémunération brute annuelle fixe de 40k€ + variable sur objectifs
- Des avantages : Tickets restaurant, CSE (chèques cadeaux, tarifs préférentiels), 10 billets offerts par an sur nos sites, un abonnement sport et bien être Egym Wellpass co-financé.
- Une équipe passionnée et un environnement stimulant.

#### Pourquoi nous rejoindre ?

Rejoindre Manatour, c’est intégrer une entreprise inclusive et engagée, où l’excellence opérationnelle, l’innovation digitale, l’impact sociétal et la RSE structurent notre quotidien. Nous valorisons l’équité, la diversité, le développement des compétences et le bien-être au travail, dans une culture où chaque talent peut évoluer et contribuer pleinement à des projets porteurs de sens.

**Notre raison d’être ?** Diffuser les cultures à tous les publics en transmettant les savoirs et savoir-faire scientifiques, techniques et patrimoniaux dans une ambition d’égalité des chances, par la médiation humaine et les nouveaux outils.

#### Prêt(e) à rejoindre l’aventure ?

Envoyez votre candidature à [jepostule@manatour.fr](mailto:jepostule@manatour.fr) en précisant la référence **Responsable commercial et réservation**

*Manatour s’engage pour l’égalité des chances et la diversité. Toutes les candidatures sont étudiées avec attention.*