

ENGLISH DESCRIPTION AFTER FRENCH



Ville de Campbellton

Description d'emploi

Coordonnateur du tourisme expérientiel

Avertissement :

Le masculin est utilisé dans le présent document uniquement pour alléger le texte et il désigne autant les femmes que les hommes.

Service : Tourisme – Centre d'expérience de la rivière Restigouche
Titre du poste : Coordonnateur du tourisme expérientiel
Relève de : Directeur du CERR
Date de la dernière révision : Le 4 mars 2017



COORDONNATEUR DU TOURISME EXPÉRIENTIEL

1. IDENTIFICATION

- 1.1 Organisme : Ville de Campbellton
- 1.2 Service : Tourisme – Centre d'expérience de la rivière Restigouche
- 1.3 Titre du poste : Coordonnateur du tourisme expérientiel
- 1.4 Statut de l'emploi : Contractuel – non syndiqué – à temps plein
- 1.5 Superviseur immédiat : Directeur du CERR
- 1.6 Date de la dernière révision : Le 4 mars 2017

2. TÂCHES ET RESPONSABILITÉS

2.1 Résumé des responsabilités

Le titulaire a la responsabilité et la capacité d'amener des personnes et des groupes à vivre des expériences enrichissantes et mémorables reflétant l'histoire, le patrimoine, l'environnement et les légendes de la rivière Restigouche, des Appalaches et de la Baie-des-Chaleurs. Le coordonnateur possède également les aptitudes nécessaires pour rechercher, sélectionner et administrer les programmes offerts par les fournisseurs contractuels dans diverses disciplines (p. ex., conteurs, aventures, etc.), et pour négocier et collaborer avec eux.

2.2 Profil des tâches

- Créer, organiser et diriger des expériences dynamiques menées au sein ou à partir du Centre d'expérience de la rivière Restigouche (CERR);
- Repérer et attirer des entrepreneurs qui offrent des expériences originales typiques du Restigouche et qui aident à promouvoir le tourisme dans la Ville de Campbellton;
- Travailler en collaboration avec le personnel-cadre et le personnel de divers échelons du CERR, avec d'autres locataires du Centre (p. ex., vendeurs d'aliments et de boisson, etc.), avec des entrepreneurs fournissant des expériences touristiques, avec le ministère du Tourisme et des Parcs du Nouveau-Brunswick ainsi qu'avec des exploitants d'entreprises touristiques à Campbellton et dans les environs;
- Établir des objectifs mesurables et prévoir des mécanismes/processus de communication valides pour soutenir la croissance et l'essor du Centre ainsi que ses programmes;



- Encadrer les fournisseurs d'expériences touristiques et le personnel affecté à ces expériences, et gérer les budgets;
- Organiser et superviser la zone d'interprétation du Centre et le personnel;
- Co-gérer les Agents au service à la clientèle avec le Superviseur du service à la clientèle/Communications;
- Développer un système utilisant le quotient explorateur (QE) pour les expériences du Centre;
- Élaborer des documents promotionnels pour soutenir l'offre et fournir l'information au personnel informatique;
- Planifier, organiser et participer à des salons professionnels du tourisme au niveau provincial ou à l'extérieur de la Ville (le calendrier de salons professionnels doit être approuvé par la directrice générale et le conseil municipal);
- Répondre aux appels reçus par la Ville de Campbellton et le Centre d'expérience de la rivière Restigouche en lien avec le tourisme expérientiel, et assurer leur suivi;
- Faire équipe s'il y a lieu avec les comités organisateurs de festivals/d'événements spéciaux (Festi-Neige, Festival du saumon, etc.);
- Servir d'intermédiaire auprès des exploitants d'entreprises touristiques municipales/locales/régionales et les rencontrer régulièrement pour se tenir informé et coordonner les activités;
- Participer aux réunions du comité de tourisme du Conseil et à d'autres réunions sur le tourisme, et rédiger des rapports lorsqu'on en fait la demande;
- Aider à explorer les possibilités de subventions pour le tourisme et à rédiger des demandes de subventions;
- Aider tous les services municipaux, à leur demande, lors d'activités touristiques;
- Exécuter toute autre tâche demandée par le superviseur immédiat, la directrice générale ou le Conseil.

3. DEGRÉ D'AUTORITÉ

Le titulaire tient régulièrement le Directeur du CERR informé sur les activités et les possibilités de tourisme expérientiel. Le titulaire doit consulter le Directeur pour toute modification qui pourrait avoir une incidence sur le calendrier et le plan de travail approuvés. Le coordonnateur du tourisme expérientiel dispose de l'autonomie nécessaire pour s'acquitter de ses tâches et de ses responsabilités.

4. EXIGENCES DU POSTE

4.1 Scolarité obligatoire

- Diplôme universitaire en tourisme ou une formation équivalente combinée à l'expérience



4.2 Connaissances particulières

- Utilisation des médias sociaux (Facebook, etc.)
- Une formation du GMIST (Gros Morne Institute for Sustainable Tourism/Institut du Gros Morne pour le tourisme durable) ou l'équivalent constitue un atout

4.3 Exigences et expérience obligatoires

- Compter cinq ans d'expérience dans la prestation d'expériences touristiques interactives de qualité en particulier dans les aventures de plein air
- Avoir une connaissance intermédiaire de la suite Office de Microsoft (Word, Excel, Power Point)
- Être bilingue (maîtriser la langue anglaise et française, tant à l'écrit qu'à l'oral)
- Posséder de bonnes capacités rédactionnelles
- Détenir un permis de conduite valide
- Être disponible pour voyager
- Être disponible pour travailler les soirs et les fins de semaine
- Posséder un véhicule ou y avoir accès

4.4 Qualités personnelles

- Le titulaire démontre une forte volonté d'arriver à des résultats
- Il est orienté vers le service à la clientèle
- Il a de bonnes aptitudes sociales
- Il a de grandes qualités de leadership et est capable de guider les employés
- C'est un excellent communicateur et a beaucoup d'entrain
- Il montre des aptitudes pour travailler en équipe
- Il a d'excellentes qualités organisationnelles
- Il est en mesure de fournir des directives et une formation
- Il est capable de motiver les employés et les participants
- Il peut aisément exécuter plusieurs tâches à la fois, démontre un sens de l'initiative et fait souvent preuve d'autonomie

5. RÉMUNÉRATION

- Selon les qualifications et l'expérience
- Toutes les dépenses directement liées aux exigences de déplacement pour le poste seront remboursées selon les politiques de la Ville

6. HEURES DE TRAVAIL

- Heures de travail irrégulières
- Selon un horaire de 40 h/semaine – il s'agit d'un poste contractuel à temps plein
- Possibilité de temps supplémentaire



7. ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- Travail à l'intérieur (bureau) et à l'extérieur, toute l'année

8. APPROBATION DE LA DESCRIPTION D'EMPLOI

8.1 À l'échelle du service

Approuvé par : _____

Titre : _____

Date d'approbation : _____

8.2 À l'échelle de l'administration municipale

Approuvé par : _____

Titre : _____

Date d'approbation : _____



City of Campbellton

Job Description

Experiential Tourism Coordinator

Disclaimer Statement:

Usage of the masculine form throughout the document is for convenience only, and refers to women and men alike.

Department: Tourism – Restigouche River Experience Centre (RREC)
Job Title: Experiential Tourism Coordinator
Reports to: RREC Director
Last revised date: March 4, 2017



EXPERIENTIAL TOURISM COORDINATOR

1. IDENTIFICATION

1.1 Organisation:	City of Campbellton
1.2 Department:	Tourism – Restigouche River Experience Centre
1.3 Job Title:	Experiential Tourism Coordinator
1.4 Job Status	Contract - Non-Unionized – Full Time
1.5 Immediate Supervisor:	RREC Director
1.6 Last revised date:	March 4, 2017

2. TASKS AND RESPONSIBILITIES

2.1 Summary of Responsibilities

The incumbent is responsible for and has the ability to lead individuals and groups toward enriching memorable experiences reflecting the history, heritage, environment, and legends of the Restigouche River, the Appalachian Range and the Bay of Chaleur. The Coordinator also has the skills necessary to research, identify, negotiate, instill collaboration with and manage the contracted program offerings of experience deliverers covering a wide range of disciplines (e.g. story-telling, adventures, personal safety).

2.2 Tasks Profile

- Create, organize and lead dynamic experiences operating within or from the Restigouche River Experience Centre (RREC);
- Identify and attract entrepreneurial experience deliverers whose Restigouche – appropriate experiences are unique and help provide stimulus to visiting the City of Campbellton;
- Work collaboratively with senior and other-level staff at the RREC, with other Centre tenants (e.g. food and beverage, etc.), with entrepreneurial experience deliverers, with the NB Department of Tourism and Parks and with tourism operators in Campbellton and environs;
- Set measurable benchmarks and provide sound reporting mechanisms/processes in support of the progress and development of the Centre and its programming;
- Manage experience staff, experience deliverers and budgets;
- Organize and supervise the interpretation zone of the Centre and personnel;



- Co-manage Customer Service Agents with Customer Service Supervisor/Communication;
- Develop a system using the Explorer Quotient (EQ) for the Centre's experiences;
- Develop promotional documents in support of experience offerings and provide information to IT staff;
- Plan, organize and participate in Provincial and out-of-town tourism trade shows as required (Trade show calendar has to be approved by CAO and City Council);
- Respond and follow-up on experiential tourism related calls for the City of Campbellton and the RREC;
- Partner with festivals/special events committees (Snow Fest, Salmon Festival etc.) as required;
- Be the liaison and meet regularly with other City and/or local/regional Tourism Operators in order to keep informed and coordinate activities;
- Participate if required in Council's Tourism Committee meetings and other tourism related meetings and prepare reports as requested;
- Assist in researching tourism grant opportunities and in preparing grant applications;
- Assist all departments at the Department's request with Tourism related activities;
- Perform any other duties assigned by immediate supervisor, CAO and/or Council.

3. AUTHORITY LEVEL

The incumbent keeps the RREC Director regularly informed on experiential tourism activities and opportunities. The incumbent has to consult with the Director on any modifications that would impact approved schedule and work plan. The Experiential tourism coordinator has the necessary autonomy to bring to term his tasks and responsibilities.

4. POSITION REQUIREMENTS

4.1 Mandatory Education

- Possess a university degree in Tourism or a combination of equivalent education and experience

4.2 Special Knowledge

- Use of social media (Facebook etc.)
- GMIST (Gros Morne Institute for Sustainable Tourism) training or equivalent is considered an asset



4.3 Mandatory Requirements and Experience

- Five years experience in delivering quality, inter-active tourism experiences with a special emphasis on outdoor adventures
- Intermediate Microsoft Office knowledge (Word, Excel, Power Point)
- Bilingual (Fluent in both French and English languages; written and spoken)
- Good writing skills
- Valid Driver's licence
- Availability to travel
- Availability to work evenings and weekends
- Own or have access to a car

4.4 Personal Qualities

- The incumbent has a strong drive for results
- He is customer service oriented
- He has good social skills
- He has great leadership skills and is able to direct employees
- He is a great communicator and outgoing
- He demonstrates abilities to work as part of a team
- He has excellent organizational skills
- He has the ability to provide instructions and training
- He is able to motivate employees and participants
- He is able to multi-task with flexibility, show initiative, and often provide self-direction

5. REMUNERATION

- As per qualifications and experience
- All expenses directly related to the position's travel requirements shall be reimbursed as per City policies

6. HOURS OF WORK

- Irregular hours of work
- Based on 40h/w - This position is a full time/contract position
- Some overtime may be required

7. WORKING ENVIRONMENT

- Indoor (office) and outdoor work - Year round basis



8. JOB DESCRIPTION APPROVAL

8.1 Departmental Level

Approved by: _____

Title: _____

Date of Approval: _____

8.2 City Administration Level

Approved by: _____

Title: _____

Date of Approval: _____