

visit.brussels 

WE MAKE YOU LOVE BRUSSELS!

## OFFRE D'EMPLOI

**Organisation, Société :** visit.brussels

**Pôle / Service :** Strategy & International Development / International Development

**Fonction :** Account / meetings - CDI

visit.brussels est l'agence de communication du tourisme de la Région de Bruxelles-Capitale, son but est d'étendre et renforcer l'image de la capitale de 500 millions d'Européens.

### visit.brussels: we make you love Brussels!

visit.brussels est un Organisme d'Intérêt Public de la Région de Bruxelles-Capitale (O.I.P.) qui emploie 180 personnes.

Visit.brussels **dynamise la ville et créé des expériences uniques** tant pour ses habitants que pour ses visiteurs.

L'organisation entend **positionner la Région de Bruxelles-Capitale sur la scène locale et internationale en sa qualité de capitale de 500 millions d'Européens**. Véritable « **ville-monde** », où cohabitent au quotidien plus de 183 nationalités différentes, la métropole bruxelloise est en effet la plus **cosmopolite** d'Europe ! **Capitale de la diversité et de l'ouverture**, Bruxelles est également capitale du **bien-vivre** et de la **créativité**. S'appuyant sur ces atouts intrinsèques, visit.brussels s'engage à développer un **tourisme durable et qualitatif**, respectueux de la **ville** et de ses **habitants**.

Ces actions sont mises en œuvre en résonance avec **4 valeurs** qui reflètent à la fois l'ADN et la stratégie interne et externe de visit.brussels : Passion for Brussels, Sustainability, Diversity et Client Centricity.

Concrètement, l'organisation a pour but de **positionner Bruxelles comme destination de vie, de loisirs et de tourisme d'affaire sur la carte nationale et internationale**. Elle assure donc dans ce cadre :

- le rayonnement et le **renforcement de l'offre culturelle** ;
- la promotion nationale et internationale du **tourisme de loisirs** et du **tourisme d'affaires** ;
- l'image de Bruxelles comme **Capitale de l'Union européenne** ;
- l'**organisation d'événements** mettant en valeur les atouts de la région ;
- et la **gestion d'infrastructures touristiques**.

visit.brussels est structuré en **4 pôles** autour de la **Direction générale** :

- **Le pôle Media** : il défend l'image de Bruxelles, de l'organisation visit.brussels, de l'offre bruxelloise et promeut celles-ci auprès des segments prioritaires définis dans les plans stratégiques à travers l'ensemble des médias dans une stratégie à 360 degrés avec comme colonne vertébrale le digital.
- **Le pôle Strategy & International** qui définit la stratégie pour l'ensemble de l'entreprise: la stratégie de marque, les thématiques-clés, les priorités de segments de marché ainsi que les objectifs, les priorités et les moments d'impact vis-à-vis de la clientèle.
- **Le pôle Client Experience** qui fait vivre l'expérience client b2b et b2c. Visant une excellence et une qualité d'exécution de services tels que définis par la stratégie de l'entreprise, le pôle agit comme un exemple d'accueil et d'organisation d'événements en contact proche avec les visiteurs et les habitants dont il remonte les besoins auprès du département Stratégie.
- **Le pôle Finance & Operating** : il est responsable de l'ensemble des services qui assurent le bon fonctionnement de l'entreprise. Il facilite le travail des membres du personnel en centralisant un maximum de tâches, les achats et le juridique, la comptabilité et les finances. En tant qu'organisme d'intérêt public, il garantit la bonne gouvernance de visit.brussels.

## **Le pôle Strategy & International Development**

Le pôle «Strategy & International Development» définit, en étroite collaboration avec la direction générale, la stratégie pour l'ensemble de l'entreprise: la stratégie de marque, les thématiques-clés, les priorités de segments de marché ainsi que les objectifs, les priorités et les moments d'impact vis-à-vis de la clientèle. Il réunit et dynamise les différents acteurs de terrain, il est la courroie de transmission entre visit.brussels et les acteurs. Le pôle est également en charge de la relation client B2B de A à Z. Il pilote les différents projets stratégiques transversaux de l'entreprise au travers d'un project management office et est en charge des partenariats stratégiques de visit.brussels.

## **Place dans la société/**

Le/la *Account - Meetings* fait partie du service International Development au sein du pôle Strategy & International Development Il/Elle travaille en étroite collaboration avec Prospection – Meetings et Prospection International pour le suivi des dossiers clients.

Il/elle rend compte au Manager International Development.

## **Mission et objectifs**

### ○ **Mission:**

La mission du/de la Account –Meetings est d’assurer le suivi et la satisfaction des clients B2B-Meetings pour la destination afin de convertir un maximum de dossiers. Il/elle suit également les demandes des Associations Internationales cherchant à s’établir à Bruxelles.

### ○ **Objectifs :**

- fidéliser les clients B2B;
- offrir des outils de qualité et une offre adaptée aux différents clients;
- confirmer un maximum de dossiers de candidatures meetings.

## **Responsabilités & activités**

- Il/Elle est en charge du suivi des clients B2B Meetings et du développement d’outils spécifiques pour répondre au mieux à leurs besoins
- point de contact central pour répondre aux demandes complexes des clients B2B meetings;
- veiller à répondre au mieux aux différentes demandes pour obtenir une satisfaction maximal des différents clients;
- piloter les défenses de candidatures pour les dossiers « meetings »;
- prise de contact avec les partenaires locaux pour compiler l’offre; réflexion stratégique avec ceux-ci non seulement sur l’organisation des évènements mais aussi sur comment faire grandir ceux-ci
- création de bid book quand c’est nécessaire;
- suivi du dossier et des clients: défense de candidature, site inspection, relation avec le LOC (Local Organising Comittee)... ;
- une fois qu’une candidature est gagnée, identifier les besoins en termes de services d’accueil et de support;

- Il/elle fidélise les clients sur Bruxelles, s'assurer de leur satisfaction et construire des relations durables avec des clients clés pour la destination. Assurer un suivi professionnel des activités clients pendant (accueil des événements) et après les événements (suivi du feedback post-événement).
- Il/elle maintient la mise à jour du CRM et garantir le développement quantitatif et qualitatif de la data base clients;
- Il/elle participe à des actions commerciales dans l'objectif de maintenir des contacts de qualité avec ses clients

### **Profil**

- Détenir un diplôme niveau Bachelor ou un Master
- Expérience de minimum 3 ans dans une fonction de gestion de projet et dans une fonction commerciale est un plus
- Expérience dans le secteur de la Meetings Industry et/ou du secteur associatif et/ou corporate est un plus
- Bonnes connaissances des outils informatiques
- Parfait trilingues: fr-nl-angl
- Passionné(e) par Bruxelles

### **Contact**

Les candidatures doivent être envoyées avant le **02/11/2020**

[apply@visit.brussels](mailto:apply@visit.brussels)