



Directeur de l'expérience client, de l'hospitalité et des revenus H/F/X CDI

Parc animalier et botanique reconnu, Branféré accueille chaque année plusieurs centaines de milliers de visiteurs autour d'un projet unique associant biodiversité, éducation, loisirs et engagement en faveur du vivant.

Dans le cadre de son développement, Branféré prépare l'ouverture d'un domaine d'hébergement premium qui viendra enrichir l'expérience proposée à ses visiteurs.

Cette évolution s'accompagne de l'ambition d'inscrire durablement une véritable culture de l'hospitalité au cœur de notre organisation.

Rejoindre Branféré, c'est contribuer à faire émerger une destination nature d'excellence, reconnue pour la qualité de son accueil, de son expérience client et de ses engagements.

VOS MISSIONS :


Rattaché à la direction générale et membre du Comité de Direction, vous pilotez l'ensemble des activités en lien avec l'expérience client et les revenus du parc.

Votre mission est double :

- garantir une expérience visiteur d'excellence
- développer durablement la performance économique des activités dont vous avez la responsabilité.

Votre rôle dépasse le pilotage de points de vente. Vous animez et faites évoluer une expérience client globale, cohérente et différenciante, visant à renforcer la satisfaction des visiteurs, leur fidélisation ainsi que le revenu généré par chaque visite.

À travers vos actions, vous contribuez directement à la stratégie de développement et au rayonnement de Branféré.





VOTRE PERIMETRE :

Vous assurez le pilotage de l'ensemble des activités contribuant à l'expérience des visiteurs et à leur consommation sur le parc, notamment :

- L'accueil, la billetterie et la boutique
- L'ensemble de l'offre de restauration (restaurant, crêperie, snack, kiosques...)
- La stratégie de développement et d'optimisation des revenus de ces activités
- L'activité commerciale BtoB (entreprises, groupes, CSE, partenaires)

En lien étroit avec les directions Communication/Marketing, Zoologique et les fonctions support, vous veillez à proposer un parcours visiteur d'excellence, cohérent, fluide et fidèle aux valeurs de Branféré.

Vous jouez un rôle moteur dans la transformation de l'expérience client en conciliant qualité de service, excellence opérationnelle et performance économique.

À moyen terme, vous accompagnerez le développement du projet d'hébergement premium afin d'y déployer les mêmes exigences de qualité de service, de performance économique et d'excellence opérationnelle.

VOS RESPONSABILITES :

En véritable pilote de la performance et de l'expérience client, vous aurez notamment pour missions de :

- Structurer, organiser et optimiser les activités afin d'améliorer leur efficacité
- Recruter, accompagner, fidéliser et développer les compétences de vos équipes
- Piloter la performance économique des activités dont vous avez la responsabilité en développant à leur rentabilité
- Définir et mettre en œuvre une stratégie de développement des revenus : augmentation des taux de captation, augmentation du panier moyen et des ventes additionnelles et diversification des sources de revenus
- Concevoir et déployer une véritable stratégie d'expérience client, en garantissant un parcours visiteur fluide, qualitatif et différenciant



- Mettre en place une culture de pilotage fondée sur les indicateurs de performance et les données clients, afin d'éclairer les décisions et de mesurer les résultats
- Impulser une démarche d'amélioration continue, conciliant excellence opérationnelle, qualité de service, satisfaction des visiteurs et performance économique.

Votre ambition : faire progresser durablement le revenu par visiteur tout en offrant une expérience toujours plus qualitative, fidèle aux valeurs de Branféré.

VOTRE PROFIL :


Vous justifiez d'une expérience confirmée dans la direction d'activités accueillant un public nombreux, au sein d'environnements où la qualité de service et l'expérience client constituent de véritables leviers de différenciation.

Manager reconnu, vous avez démontré votre capacité à concilier durablement :

- l'excellence de l'expérience client
- la performance économique
- la qualité opérationnelle
- l'engagement et le développement des équipes.

Vous maîtrisez les codes de l'hospitalité et comprenez les attentes d'une clientèle en quête d'expériences de qualité. Vous savez que la réussite d'un séjour ou d'une visite repose autant sur la qualité des infrastructures que sur l'attention portée aux détails, à la fluidité des parcours, à l'accueil, aux services proposés et à la capacité des équipes à créer des souvenirs mémorables.

Le projet d'hébergement premium de Branféré constitue un projet stratégique. Sans en assurer l'exploitation directe, vous participerez à sa préparation et à son intégration dans l'organisation, en diffusant une véritable culture de l'hospitalité au sein de l'ensemble des activités du parc.





Une expérience significative acquise dans l'un des environnements suivants sera particulièrement appréciée :

- Parc zoologique disposant d'une offre d'hébergement
- Parc de loisirs ou resort touristique
- Village vacances haut de gamme
- Etablissement hôtelier 4 ou 5 étoiles
- Groupe reconnu tel que Club Med, Center Parcs, Pierre & Vacances, Pairi Daiza Resort, ZooParc de Beauval ou toute structure comparable.

Vous maîtrisez notamment :

- Le management d'équipes pluridisciplinaires et de taille importante
- Le pilotage de plusieurs centres de profit
- L'exploitation d'activités de restauration à forte fréquentation
- Le revenue management et l'optimisation des performances commerciales
- Les leviers de développement du chiffre d'affaires (panier moyen, ventes additionnelles, taux de captation, fidélisation)
- La conception et l'amélioration de parcours clients créateurs de valeur
- Les standards de qualité propres à l'hébergement premium, à la restauration et aux services associés.

Au-delà de votre parcours, nous recherchons une personnalité capable d'alterner vision stratégique et présence opérationnelle, au plus près des équipes. Vous aimez construire, faire évoluer les organisations, accompagner le changement et fédérer autour d'un projet ambitieux. Exigeant sur la qualité de service, vous insufflez une culture de l'hospitalité et de la performance qui se traduit concrètement dans l'expérience vécue par les visiteurs.





POURQUOI REJOINDRE BRANFERE ?

Rejoindre Branféré, c'est intégrer un projet singulier où biodiversité, conservation, éducation, tourisme et hospitalité se conjuguent pour offrir une expérience unique à des centaines de milliers de visiteurs chaque année.

En tant que membre du Comité de Direction, vous occuperez une fonction stratégique au cœur du développement du parc. Vous piloterez près de **4 M€ d'activités commerciales** et contribuerez à façonner les prochaines étapes de son évolution, notamment à travers le projet d'hébergement premium.

Vous aurez l'opportunité de construire, d'innover et d'insuffler une véritable culture de l'expérience client et de l'hospitalité, dans un environnement où la qualité de l'accueil, l'engagement des équipes et le respect du vivant sont indissociables.

Si vous souhaitez donner du sens à votre engagement professionnel et contribuer au rayonnement d'une destination nature d'exception, rejoignez-nous !

LE CONTRAT :

Forfait jours - 217 jours / an

Rémunération annuelle brute attractive entre 40 et 60 K€

COMMENT TRANSMETTRE VOTRE CANDIDATURE ?

Envoyez-nous votre candidature à gwendoline.chenais@branfere.com

