

RESPONSABLE DE CENTRE ACCUUEIL DU MUSÉE D'AQUITAINE (F/H)

VOIR LES AUTRES
OFFRES

Collectivité

Ville de Bordeaux

Catégorie

Cat. B

Référence de l'offre

2018-12-08-LT

Filière

Administrative / Culturelle

Délai de réponse

01/02/2019 23:55

Grade.s

cadre d'emplois des rédacteurs
cadre d'emplois des assistants de conservation du patrimoine

Mission

La Direction Générale des Affaires Culturelles (DGAC) de la ville de Bordeaux recherche son/sa responsable de centre accueil (f/h).

ATTRIBUTIONS

Au sein du service administration, financiers et affaires générales du musée d'Aquitaine, et sous la responsabilité directe du responsable de service, vous assurez les missions de responsable de l'accueil physique et téléphonique. Vous êtes également responsable de la boutique du musée d'Aquitaine.

Missions principales :

- Organiser et superviser l'accueil téléphonique du Musée (standard) et en établir un planning.
- Encadrer l'équipe d'accueil/billetterie/boutique (5 agents permanents + vacataires week-ends et saisonniers). Dans ce cadre, vous supervisez l'ensemble de leurs missions, établissez les plannings, assurez la formation des agents à l'utilisation du matériel de billetterie. Vous établissez les consignes, êtes garant.e de la qualité de l'accueil et de la mise à jour des informations à dispenser par les équipes.
- Tenir la caisse et assurer la vente en boutique.
- Remplir un rôle de conseil auprès de sa hiérarchie sur les questions liées à l'accueil et à la boutique. Vous participez à la définition de la politique du service d'accueil et la mettez en œuvre, proposez de nouvelles orientations.
- Coordonner la logistique accueil des événements et manifestations.
- Organiser des réunions de service.
- Demander des devis.
- Superviser la propreté des espaces d'accueil/boutique.

Missions spécifiques :

- Recevoir, identifier et orienter les visiteurs et les appels téléphoniques.
- Communiquer des informations sur les services du musée et produits de la boutique.
- Contrôler l'accès et guider les visiteurs.
- Veiller à la protection des personnes et des biens.
- Intervenir sur appel ou prévenir les incidents.
- Effectuer des soins de premier secours si nécessaire.
- Centraliser et traiter les plaintes et les réclamations.
- Participer à des actions transversales.

Profil

Savoirs :

- Notions commerciales
- Maîtrise des outils bureautiques (traitement de texte, tableur...)
- Etre capable d'évaluer le degré d'urgence des dysfonctionnements au sein du musée.

Savoirs faire :

- Techniques d'encadrement et de coordination d'équipes
- Pratique de l'anglais oral
- Anticiper les situations, prévenir les incidents

Savoirs-être :

- Aptitude au travail en équipe (rôle d'interface essentiel entre le personnel d'accueil et le reste des équipes du musée)
- Grandes qualités relationnelles
- Sens des responsabilités, de l'organisation
- Présenter une image positive du musée
- Réagir à l'événement avec calme et maîtrise de soi
- Rigueur et discrétion

Localisation

Musée d'Aquitaine

Éléments de rémunération

Cotation du poste :

NBI :

Contact Métier

Myriam Fontanet (Responsable administratif, financier et affaires générales) 05 56.01.69.34

Contact DRH

Laetitia Tournier (chargée de recrutement) 05.56.99 85 79

Dans le cadre de leur démarche en faveur de l'égalité professionnelle et de la diversité, Bordeaux Métropole, la Ville de Bordeaux et le CCAS s'engagent contre toute forme de discrimination.

POSTULER À CETTE OFFRE