

FICHE DE POSTE AGENT D'ACCUEIL

Coefficient : 130 à 160

MISSION :

Intéressé(e) par le milieu culturel, vous avez une expérience dans la relation client et aimez être au contact du Grand Public. De nature ouverte et disponible, vous avez le sens du service, l'esprit d'équipe, une bonne présentation et une bonne élocution.

Compétences

- Sens de l'accueil et de la convivialité
- Bonne culture générale
- Aisance relationnelle
- Sourire, dynamisme et proactivité
- Qualité d'expression orale
- Sens de la rigueur et implication
- Capacité linguistique (anglais conversationnel minimum)

OBJECTIF :

Accueil, information, accompagnement et orientation des visiteurs :

- Orienter et informer les visiteurs
- Proposer et gérer le prêt de matériel adéquat qui facilitera leur attente et visite.
- Accueillir, accompagner, identifier, consigner les demandes de visiteurs et des publics spécifiques.
- Orienter les visiteurs vers certaines offres selon la stratégie du musée (adhésion, location d'un audioguide etc.)
- Proposer les outils de médiation d'aide à la visite gratuits (parcours spécifiques, espace enfants...)
- Conseiller et assister les visiteurs handicapés dans leur découverte du musée
- Passer les annonces au microphone en deux langues (français et anglais) en sélectionnant correctement les espaces de diffusion ; ces annonces peuvent concerner l'ouverture et la fermeture du musée, les enfants perdus, les actualités du musée...
- Gérer et suivre les stocks de documents d'information et réaliser le réassort.
- Conseiller les visiteurs sur les activités auxquelles ils peuvent participer en fonction de leur profil
- Tenir en ordre l'espace d'exécution de la prestation
- Gérer le placement en salle, accompagner les personnes handicapées, les retardataires.
- Assurer le passage micro dans la salle notamment pour les conférences
- Assurer un rôle de guide file / serre file en cas d'évacuation

Organisation et animation des files d'attente :

- Fluidifier et gérer les files d'attente en fonction du type de visiteurs et des tranches horaires figurant sur les tickets
- Animer les files d'attente (informer sur le temps d'attente, proposer des brochures, etc.)

Organisation et gestion du vestiaire :

- Assister les visiteurs pour le dépôt et le retrait de leurs biens et appliquer le règlement du Musée en matière d'interdiction en salle
- Faire signer tous documents nécessaires au bon fonctionnement du vestiaire et s'assurer que rien ne soit laissé sans surveillance ou sans contremarque

Contrôle des droits d'entrée :

- Vérifier la validité des tickets, des titres donnant droit à la gratuité d'entrée ou à l'application de tarif spécifique et faire appliquer les règles de contrôle d'accès
- Assurer l'accueil des visiteurs invités et vérifier les invitations lors d'événements.
- Appliquer les consignes et procédures du site.
- Assurer l'accompagnement et la formation du personnel nouvellement intégré sur les sites.

MOYEN :

Le salarié s'engage notamment à suivre à cette fin toute formation que lui demanderait la société.