

FICHE DE POSTE CHEF D'EQUIPE

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. Vous avez une première expérience réussie en management d'équipe et vous avez le professionnalisme qui vous permet d'assurer l'interface client.

Compétences

- Bonne culture générale
- Aisance relationnelle
- Sourire, dynamisme et proactivité
- Expérience professionnelle en management ou diplôme équivalent
- Capacité d'organisation et sens de la rigueur
- Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères
- Qualité d'expression orale et écrite
- Capacité de recherche et analyse de données
- Maîtrise des outils informatiques
- Utilisation de logiciel de billetterie

OBJECTIF :

Manager, former et informer les équipes

Amélioration de la qualité de conseil des agents de billetterie et de réservations (connaissance de l'offre, bonne information du public et adaptation du discours en fonction du type de public concerné, proposition de parcours de visite, etc.) et participation à la démarche qualité du Mucem
Informer de l'actualité du site, des procédures et des process

Former les nouveaux arrivants au respect des plannings et des procédures
Valider les périodes d'essai.

Assurer le bon déroulement opérationnel de la prestation

SAV / Gestion des réclamations de niveau 1 (traitement des réclamations simples de type évacuation, accident, report, application de règlement de visite et de la grille tarifaire etc.)
Assister les équipes dans toutes les tâches quotidiennes

Faire évoluer le livret de procédures selon les besoins et changements
S'assurer du respect, de la tenue et de la mise à jour des plannings

Gérer les équipements et la diffusion d'information

Gérer les stocks de brochures et documents gratuits dans les différents points de diffusion

Effectuer un état des lieux réguliers des supports numériques et audiophones, les prêts de matériel et les objets trouvés
Veiller à ce que les salariés aient les équipements nécessaires à leur activité (tenues, matériel...)

Coordonner et communiquer avec l'établissement, les prestataires et les équipes

Remonter les observations et défauts notés sur le terrain
Coordonner les actions lors de manifestations ou de journée d'exploitation particulière

Gérer les imprévus, les situations de crises et incidents

Gérer les événements anormaux et formaliser un rapport transmis à la hiérarchie
Reporter à la hiérarchie ces situations
Gestion du matériel de vente et des incidents techniques (contrôle d'accès inclus)

Gestion des caisses

Respect de la grille tarifaire,
Dépouillement et comptage des caisses,
Décompte, contrôle et encaissement des recettes issues de la billetterie,
Mise à disposition et suivi de la mise à jour des documents utiles aux agents de billetterie (liste des gratuités, document de présentation des partenariats, etc.)

Back office

Organisation de l'équipe (rotations, pause etc.)
Préparation de la programmation journalière remise à tous les agents
Préparation des contenus de signalétique et des annonces micros

Participer à l'élaboration des tableaux de reporting, de suivis et participer aux réunions clients.
Participer à la mise à jour des procédures.
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.