

FICHE DE POSTE RESPONSABLE DE L'ACCUEIL DES PUBLICS

Coefficient : 140 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. 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
- Autonomie.
- Esprit de Service.
- Force de proposition.
- Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères
- Qualité d'expression orale et écrite
- Capacité de recherche et analyse de données
- Maîtrise des outils informatiques

OBJECTIF :

Management et pilotage des équipes

- Valider les recrutements et périodes d'essai
- Réaliser des entretiens d'évaluation et professionnels

Formation et information des équipes

- Orchestrer l'information continue sur la programmation et l'agenda du site

Organisation de la prestation conformément au cahier des charges

- Respecter et faire respecter les horaires, les consignes accueil et de sécurité ainsi que les règles du Musée
- Réaliser les plannings prévisionnels des équipes et mettre à jour les plannings réalisés
- S'assurer du niveau de formation des équipes, de la planification des ressources en nombre suffisant et du respect des plannings
- Coordonner les prestations, la transmission d'information, le respect des tenues et la gestion des équipements des équipes opérationnelles

- Mettre à jour les tableaux de suivi, réaliser les reportings et rapports d'activités et participer aux réunions clients

Gestion des imprévus, des crises et incidents

- Gérer les événements anormaux et formaliser un rapport
- Mettre en place des procédures exceptionnelles en accord avec la hiérarchie
- Intervention directe si besoin en cas de conflit

Coordination et communication avec les autres prestataires

- Remonter les observations et défauts notés sur le terrain
- Coordonner les actions lors de manifestations ou de journée d'exploitation particulière.
- Gestion des absences et des remplacements pour assurer une présence permanente du personnel sur site(s).

MOYEN :

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