

Un chef d'équipe du Pôle accueil billetterie et boutique (f/h)

Sous l'autorité de la Directrice Adjointe, vous avez la charge de l'encadrement, de l'animation et de l'organisation de l'équipe d'accueil composée de 7 agents permanents et de 2 à 8 agents non permanents. Vous participez à la définition de la politique d'accueil et de tarification du musée Garant de qualité de l'accueil et de la continuité du service, vous travaillez en étroite collaboration avec les autres pôles du musée. Vous assurez également les missions de régisseur des recettes de l'établissement.

Vous prenez plus particulièrement en charge les missions suivantes :

Participer à la définition de la politique d'accueil et de tarification en coordination avec la directrice et la directrice adjointe et en transversalité avec les autres pôles du service, notamment le PC Sécurité et le pôle du développement des publics

Encadrer, animer et accompagner l'équipe des agents d'accueil, procéder aux recrutements et à l'évaluation des besoins en formation

Contribuer à la bonne répartition des moyens humains en établissant les plannings et en assurant le suivi (prise en compte des évènementiels, des privatisations...)

Appliquer et veiller au respect des règles de sécurité et du règlement intérieur de visite

Participer au suivi et à l'organisation des privatisations

Superviser le bon fonctionnement des installations et des équipements des espaces d'accueil

Encadrer et coordonner l'activité billetterie du paramétrage à la vente

Superviser les activités liées au fonctionnement quotidien de la boutique (gestion des stocks, rangement, nettoyage...)

Réaliser les outils ou bilans d'analyse et de suivi de l'activité (fréquentation, évolution des ventes...)

Collaborer avec son équipe à la réflexion et à la mise en œuvre d'un espace boutique convivial

Être force de proposition sur le développement des articles mis en vente

Assurer et coordonner des permanences à la billetterie / accueil (physique et téléphonique) du public

Effectuer la vente des différentes prestations du musée (entrées, visites guidées, ateliers, conférences, produits boutique...) et assurer le réassort des produits boutique

Renseigner et guider les visiteurs

Assurer les missions de régisseur des recettes

Plus ponctuellement, réaliser l'ensemble des tâches liées à la surveillance de salles en cas de nécessité de service

Formations et expériences requises

Expérience similaire appréciée dans un établissement culturel

Maitrise des outils bureautiques et bonne pratique des logiciels de billetterie

Maitrise des techniques d'accueil et de gestion des conflits

Bonne maîtrise de l'expression écrite et orale

Connaissance des règles de la comptabilité publique

Notions de base de la réglementation concernant les ERP

Formation secouriste souhaitée (PSC1 ou SST)

Maîtrise de l'anglais ou d'une autre langue étrangère appréciée

Goût prononcé pour la culture et sa transmission

Qualités nécessaires :

Qualités relationnelles avec des interlocuteurs variés, dans le travail en équipe et dans sa relation au public ou aux partenaires

Capacités à rendre compte à sa hiérarchie et à travailler en transversalité

Aptitudes à encadrer et organiser le travail d'une équipe

Savoir évaluer une situation et mettre en œuvre des solutions adaptées, être force de proposition

Rigueur, organisation, esprit d'initiative, dynamisme, calme et pondération, capacité d'adaptation et sens des responsabilités

Sens du service public

Particularités du poste :

Organisation en cycles de travail d'après planning, en fonction des nécessités de services avec obligation de travail les week-ends et jours fériés

Travail ponctuel en soirée pour la nocturne hebdomadaire ou lors de manifestations organisées par le musée (inaugurations, conférences, locations d'espace, etc.)

Fermeture hebdomadaire du musée le lundi et le mardi en période basse et le mardi en période haute

Respect d'un dress code en poste d'accueil des publics

Gestion de situations d'urgence et de crise

Contact avec différents publics

Comment postuler ?

Merci d'adresser votre candidature avec un C.V. et une lettre de motivation avant le 28 février 2025 à :
Madame la Maire, Direction des Ressources Humaines, Hôtel de Ville, 7 bis, avenue de Champagne BP 505, 51331 EPERNAY cedex.

[Postuler en ligne](#)

Documents

[chef-dequipe-pole-accueil-musee-21012025.pdf](#)