

Agent d'accueil, billetterie, boutique et surveillance de salle h/f

Placé sous l'autorité de la Responsable du Pôle Accueil, vous êtes le garant des conditions d'accueil du public de son arrivée au sein du musée à son départ. Vous veillez au respect des règlements, à la conservation des collections et des espaces muséographiques.

Vous accueillez et orientez les publics vers l'interlocuteur ou le service compétent. Vous informez les publics (tarification, programmation ...) et exercez une fonction de conseil et d'assistance auprès de certains publics (public PMR, groupes, scolaires...). Vous relayez les retours et les besoins des différents publics sur les activités, l'accueil et la programmation. Vous veillez à la mise en place de la documentation d'information à destination des publics.

Vous assurez les réservations, l'encaissement, l'édition et la délivrance des billets d'entrée et autres activités (visite guidée, conférence, atelier pédagogique...).

Vous traitez et contrôlez les encaissements dans le logiciel de billetterie.

Vous comptabilisez les recettes quotidiennes, vérifiez et clôturez la caisse.

Vous veillez au bon fonctionnement de la boutique (pédagogiques et multimédia, surveillance des stocks et des produits exposés...) et des équipements (caisse informatisée, terminal de paiement livre d'or numérique, écrans d'informations, audio et visioguides ...)

Vous effectuez l'ouverture et la fermeture des espaces de la structure. Vous contrôlez les titres d'accès et réglez l'entrée des visiteurs et l'accès aux salles.

Vous assistez les visiteurs à l'usage des audioguides/visioguides et des dispositifs pédagogiques et multimédia.

Vous veillez au respect des règlements intérieurs et de visite et des consignes de sécurité. Vous surveillez le comportement du public, les espaces et les collections et vous signalez les anomalies. Vous assurez quotidiennement l'évacuation des espaces et des zones muséographiques.

Vous assistez le PC sécurité en l'avertissant des incidents rencontrés et des mesures prises, en effectuant des rondes, en participant à l'orientation des services compétents et à l'évacuation du public le cas échéant.

En collaboration avec le pôle du développement des publics et de la référente communication, vous participez à la conception des supports de signalétique et à la mise en page de divers documents d'information dans le respect de la charte graphique et de l'identité visuelle du musée.

Aussi, vous contribuez à l'installation et au soutien logistique à l'occasion d'événements divers (conférence, table ronde, atelier...).

Et plus occasionnellement, en dehors des heures d'ouverture au public, vous apportez votre aide et soutien aux autres pôles du musée ou autres services de la collectivité et approfondissez vos connaissances sur le parcours du musée, les collections ou le site.

Formations et expériences requises

Formation dans le secteur de la culture, du tourisme ou de la viti-viniculture appréciée

Maîtrise des fonctionnalités de base des outils bureautiques (traitement texte, tableur...) et bonne pratique des logiciels de billetterie

Maîtrise des logiciels de PAO Adobe (Photoshop, Illustrator, InDesign)

Maîtrise des techniques de vente et d'accueil, gestion des situations difficiles

Bonne pratique de l'anglais et idéalement d'une seconde langue étrangère

Maîtrise de l'expression écrite et orale

Formation secouriste appréciée (PSC1 ou SST)

Expérience similaire dans le domaine de l'accueil idéalement dans une institution muséale souhaitée

Qualités nécessaires :

Aisance relationnelle, sens du contact et du travail en équipe

Maîtrise de soi, diplomatie, discrétion

Rigueur, polyvalence, autonomie

Sens de l'adaptation
Capacité à rendre compte
Sens du service public
Grande disponibilité

Particularités du poste :

Organisation en cycles de travail d'après planning, en fonction des nécessités de service 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 31 août 2026 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

[agent-daccueil-billetterie-et-de-surveillance-musee-21072026.pdf](#)