

# AGENT D'ACCUEIL

Direction / Service : Exploitation

## Profil

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)

## Rôles, Missions, Responsabilités

- ✓ **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.
- ✓ **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 faire 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 droits 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 de privatisations.
- ✓ **Appliquer les consignes et procédures du site ;**
- ✓ **Participer à la mise à jour des procédures ;**
- ✓ **Assurer l'accompagnement et la formation du personnel nouvellement intégré sur les sites.**

Les missions confiées au salarié sont par nature évolutives, cette liste n'est donc pas exhaustive. Elles pourront donc nécessiter des adaptations liées aux évolutions économiques, commerciales et techniques. Le salarié s'engage notamment à suivre à cette fin toute formation que lui demanderait la société.