

FICHE DE POSTE n ° T 04318

dates de	création initiale :	octobre 2006
	dernière actualisation :	15/01/2025
	mise en ligne :	17 janvier 2025

Date limite de dépôt de candidature : 19 février 2025

IDENTIFICATION DU POSTE				
Intitulé du poste : <i>(au regard du répertoire des métiers)</i>	Coordinateur H/F du pôle Accueil / Billetterie / Réservations			
Classification au tableau des effectifs (TE) :	statut	catégorie	cadre d'emploi	grade
	FPT	B	Assistant territorial de conservation du patrimoine	Assistant de conservation, Assistant de conservation principal de 2 ^{ème} ou de 1 ^{ère} classe
Métier(s) exercé(s) : <i>(au regard de la cartographie des métiers du Département)</i>	Coordinateur H/F de pôle			
Direction :	Culture			
Service/Pôle, UD/CE, UTAS, Collège :	Service du Chemin des Dames et de la Mémoire			
Lieu de travail :	Centre d'Accueil du Visiteur du Chemin des Dames / Caverne du Dragon – Oulches-La-Vallée-Foulon			

MISSIONS
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de l'accueil / billetterie et réservations • Accueil des publics • Coordination avec la médiation

ACTIVITES	
<p style="text-align: center;"><u>Principales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueil : • Encadrer les agents d'accueil, assurer la planification en lien avec le planning du service, • Garant qualité accueil, renseignements, postures, • Accueillir et renseigner les visiteurs, assurer le suivi des appels et courriels, • Référent langues étrangères pour l'accueil, • Participer à la définition de la politique du service accueil et la mettre en œuvre, proposer de nouvelles orientations en fonction des besoins exprimés. • Billetterie et réservations : • Gérer les réservations de groupes, réponses adaptées et suivi des réponses, • Gérer et suivre le logiciel de billetterie en ligne. • Médiation et publics : • Participer à la médiation / guidage des publics en période de forte fréquentation, • Assurer les données statistiques de fréquentation et le suivi satisfaction en ligne et sur place. • Participer aux différentes activités du Service. 	<p style="text-align: center;"><u>Spécifiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Renseigner le planning des visites et encadrer le traitement des réservations des visites de groupes de manière régulière, • Assurer le fonctionnement des dispositifs d'accueil : signalétique événement, signalétique fixe, gestion des flux dans les espaces du musée, • Faire remonter les problèmes techniques liés à l'accueil: accès internet, panne des dispositifs de médiation, matériel défectueux, manquant, • Superviser les logiciels de réservations et billetterie en ligne, ouverture et fermeture de séances, • Participer et assurer la bonne tenue des événements du service en lien avec le pôle Valorisation, • Assurer la suppléance des régies billetterie et boutique.

ENVIRONNEMENT ET RELATIONS

A l'intérieur du service	Avec d'autres services du Département	Avec l'extérieur
Chef de Service H/F ou son adjoint(e) Réfèrent administratif Pôle médiation Pôle valorisation Ensemble du personnel	DC, Archives départementales Service courrier DRH DI	Organismes touristiques du territoire, Musées et établissements partenaires Etablissements scolaires pour les réservations de groupe, associations, groupes, associations de mémoire, Armées, particuliers Prestataires logiciel

Supérieur hiérarchique direct (fonction)	Chef de Service H/F
---	---------------------

PARTICULARITES

Missions d'encadrement exercées	OUI/NON	Nombre d'agents par catégorie		
	OUI	A	B	C
Conditions d'exercice et sujétions particulières	Temps complet – Travail le week-end et les jours fériés – Horaires particuliers - Contact du public – Saisonnalité du travail en fonction des rythmes touristiques et évènements culturels (Nuit des musées, Journée du Patrimoine, etc.) – Congés à prendre en concertation avec l'équipe d'accueil			

-COMPETENCES NECESSAIRES-

SAVOIRS	Niveau recherché		
	connaissances de base	maîtrise	expertise
Techniques d'accueil touristique et gestion de billetterie			x
Techniques de vente et communication		x	
Maîtrise de l'outil informatique (Excel, Word, logiciel de billetterie / ventes / réservations)		x	
Maitrise d'au moins une langue étrangère		x	
Connaissance de la régie d'établissement culturel		x	
Organisation et plannings dans les lieux culturels		x	
SAVOIRS-FAIRE	Niveau recherché		
	connaissances de base	maîtrise	expertise
Techniques de communication			x
Techniques de médiation			
Adaptation aux différents publics		x	
Gestion d'équipe		x	
SAVOIR ETRE (qualités)	Niveau recherché		
	connaissances de base	maîtrise	expertise
Tenue et comportement d'hôte d'accueil touristique, excellente présentation			x
Capacité à travailler en équipe		x	

Disponibilité		x	
Sens commercial et ouverture d'esprit		x	
Réactivité et dynamisme		x	
Précision et rigueur		x	

EVOLUTION POSSIBLE DU POSTE

→ A définir en fonction des besoins du service.