

# AGENT POLYVALENT

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. Vous êtes rigoureux et vous possédez une certaine aisance dans la manipulation financière et dans l'utilisation des logiciels de billetterie.

## Compétences

- ✓ Sens de l'accueil et de la convivialité
- ✓ Bonne culture générale
- ✓ Sourire, dynamisme et proactivité
- ✓ Capacité linguistique (anglais conversationnel minimum)
- ✓ Aisance relationnelle
- ✓ Bonne maîtrise des outils informatiques
- ✓ Qualité d'expression orale
- ✓ Sens de la rigueur, organisation et implication
- ✓ Utilisation de logiciel de billetterie

## 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, identifier, consigner les demandes de visiteurs et les traiter en cas de litige.
- ✓ **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.
- ✓ **Vendre toutes les activités et formules proposées au public :**
  - Editer les tickets d'entrée ;
  - Délivrer des tickets exonérés selon les procédures et règles établies ;
  - Vendre et/ou délivrer les outils d'aide à la visite ;
  - Gérer les encaissements et les consommables de billetterie ;
  - Traiter et contrôler les encaissements dans le logiciel de billetterie ;
  - Gérer et suivre les stocks de fonds de tickets et de cartes d'adhésion ;
  - Vérifier les titres donnant droits à la gratuité d'entrée ou à l'application de tarifs spécifiques et enregistrer leur passage ;
  - Gérer les flux de publics et veiller au respect de la jauge de sécurité si elle existe.
- ✓ **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.