

<b>FICHE DE POSTE</b>
-----------------------

**INTITULÉ DU POSTE** : Responsable accueil et billetterie

**LES MISSIONS DU POSTE** : Médiation culturelle/Communication

**1/ Mission principale** : Accueillir le public

**2/ Missions et activités du poste** :

**MISSION 1** : Assurer l'accueil physique et téléphonique du public

- Renseigner le public sur place ou par téléphone
- Recevoir, filtrer et orienter les appels
- Tenir un poste d'accueil musée et cinéma : accueil des visiteurs, présentation des différents tarifs, des diverses expositions, du programme cinéma, des spectacles programmés
- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence
- Assurer un accueil de qualité valorisant l'image de l'établissement
- Gérer la billetterie, la boutique et confiserie
- Technique d'encaissement
- Participation à l'organisation et au déroulement d'activités culturelles : montage d'exposition, préparation d'avant-premières, de spectacles
- Organisation du travail d'équipe
- Réalisation des plannings horaires pour l'équipe « accueil »
- Définition et supervision des missions et des postes de chacun selon les besoins
- Gestion des commandes, des stocks et des recettes de la boutique, de la confiserie et des animations d'anniversaire
- Formation des personnels d'accueil

**MISSION 2** : Gestion et sécurisation des flux monétaires

- Gestion des caisses (responsable principale de l'encaissement monétaire, réalisation, vérification et suivi des dossiers de caisse)
- Gestion du coffre (responsable principale des remises d'espèces et des commandes de monnaie)
- Rapport journaliers et mensuels des ventes (entrée château, séance de cinéma, confiserie et boutique)

### **MISSION 3 : Gestion de la billetterie**

- Gestion de la billetterie (interlocutrice principale)
- Paramétrage des caisses et mise à jour de la billetterie en ligne - site internet
- Gestion des échanges, remboursement, annulation et réservations de billets auprès des clients

<b>COMPETENCES REQUISES</b>
-----------------------------

#### **LES « SAVOIR-FAIRE »**

- Accueillir les clients
- Etudier une demande client
- Assurer un accueil téléphonique
- Renseigner et orienter un client
- Contrôler l'accès à la circulation des personnes
- Actualiser les informations mises à disposition d'un public
- Gérer la billetterie
- Techniques de vente et encaissement
- Coordonner l'activité d'une équipe

#### **LES « SAVOIR-ÊTRE »**

- Sens de l'accueil et de la relation client
- Rigueur et organisation
- Adaptabilité et flexibilité
- Travailler en équipe
- Réactivité et polyvalence
- Souriante et enthousiaste
- Gère une équipe
- 

#### **LES AUTRES COMPETENCES MOBILISEES**

- Règles de sécurité
- Système d'information
- Technique de prévention et de gestion de conflits
- Outil informatique (logiciel)
- Langue étrangère (anglais)
- Management