

FICHE DE POSTE

INTITULÉ DU POSTE : Agent d'accueil et de médiation culturelle

LES MISSIONS DU POSTE :

1/ Mission principale : Accueillir le public

2/ Missions et activités du poste

MISSION 1 : Accueil et médiation culturelle

- 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 et 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
- Effectuer des encaissements
- Participer à l'organisation et au déroulement d'activités culturelles : montage d'expositions, préparation d'avant-premières, de spectacles
- Animer des visites guidées

MISSION 2 : Mission visite guidée et accueil des scolaires

- Assurer et commenter les visites
- Adapter son discours au public
- Répondre aux questions du public

COMPETENCES REQUISES

LES « SAVOIR-FAIRE »

- Accueillir une clientèle
- Etudier une demande client
- Assurer un accueil téléphonique
- Renseigner et orienter un client
- Contrôler l'accès et la circulation des personnes
- Actualiser les informations mises à disposition d'un public
- Gérer la billetterie

- Techniques de vente et encaissement
- Concevoir et réaliser une visite guidée
- Intervenir auprès d'un public scolaire

LES « SAVOIR-ÊTRE »

- Sens de l'accueil et de la relation client
- Rigueur et organisation
- Adaptabilité et flexibilité
- Travailler en équipe
- Réactivité et polyvalence
- Souriant et enthousiaste
- Dynamisme et esprit d'équipe

LES AUTRES COMPETENCES MOBILISEES

- Règles de sécurité
- Systèmes d'information et de communication
- Techniques de prévention et de gestion de conflits
- Outil informatique (logiciel)
- Langue étrangère (anglais)
- Techniques pédagogiques
- Techniques d'animation et de communication