

FICHE DE POSTE

Date de création : 27 décembre 2021

Date de mise à jour : 08 janvier 2024

Direction Citadelle – Patrimoine mondial

Service : Exploitation

Chef du service exploitation

Emploi correspondant : chef de service

Missions générales du poste :

Définit avec la direction la stratégie globale d'accueil du site dans une vision transversale de l'« accueil des publics ». en vue de dynamiser le parcours, l'expérience visiteur et de proposer un accueil optimal. Il développe les ventes des produits, abonnements, activités et services proposés par le site et ses 3 musées dans le respect des valeurs portées par le lieu. Il encadre les services placés sous sa responsabilité.

Positionnement hiérarchique :

N+1 : Directeur

N-1 : Chefs d'équipe accueil et surveillance, billetterie- boutique, entretien, cellule réceptive et événementielle, chargé des réservations

Principaux interlocuteurs (service/direction/collectivité/à l'extérieur) : autres services de la Citadelle, services culturels de la mairie ou d'autres collectivités, trésorerie du Grand Besançon, prestataires, fournisseurs...

Relations collatérales : homologues de la Direction Citadelle - Patrimoine mondial

Cadre d'emploi : Attaché

Grade maximum : jusqu'à attaché principal

Quotité de travail (temps complet ou temps non complet) : 100%

NBI : Encadrement d'une service comportant au moins 20 agents (25 points)

Prime spécifique (informatique, technicité, pénibilité, insalubrité) : /

RIFSEEP : A6

Conditions d'exercice :

Lieu : Citadelle

Poste éligible au télétravail : oui

Personnel encadré (nombre total) : 6 agents en direct – et indirectement des agents permanents et des saisonniers

Conditions, contraintes particulières (horaires...) : Participe à l'astreinte des cadres (certains week-ends et jours fériés), travail le week-end, les jours fériés et certains soirs

Habilitation, permis : permis B

Equipement spécifique :

Moyens mis à disposition (humains, matériels, techniques...) : logiciels de billetterie et de bureautique

Règles d'hygiène et de sécurité à respecter : réglementation des ERP

Activités du poste :

Principales missions

Elabore la stratégie d'accueil et de vente de la Citadelle et de ses 3 musées et la met en œuvre

Garanti un service visiteur et une qualité d'accueil à la hauteur d'un site inscrit au Patrimoine mondial
Piloter et superviser l'activité « accueil des publics » en vue de dynamiser le parcours visiteurs et de proposer un accueil optimal (de l'accueil téléphonique à l'arrivée sur le site jusqu'au départ du client ainsi que les réclamations).
Développer les ventes de produits, activités et services proposés par le site dans le respect des valeurs portées par le lieu.
Optimise la promotion des articles et des services en travaillant la scénographie des espaces de vente et d'accueil.
Structure et organise le service exploitation
Coordonner son activité en parfaite cohérence avec les autres pôles du site (les 3 pôles muséaux, le monument, la communication et le service administratif et technique)
Elaborer, proposer et fait évoluer une stratégie d'élargissement et de fidélisation des publics à travers une offre d'accueil de qualité et une politique d'abonnement adaptée.

Manager les équipes sur son périmètre

Organise le travail au plus près des équipes sur le terrain
Anticipe et gère les plannings et les congés
Recrute ses salariés permanents et saisonniers
Forme les équipes permanentes et saisonnières sur son périmètre,
S'assure de la mise en sécurité des agents de son secteur.
Motive son équipe à travers la mise en œuvre d'actions de cohésion.

Boutique :

Optimise la promotion des articles et des services en travaillant la scénographie des espaces de vente.
Propose des produits à la vente en cohérence avec le budget préalablement établi et les valeurs du site,

Gérer la relation client :

Manage le service de Relations Clients (informations et réservations- individuels et groupes- réceptifs et événementiels)
S'assure de l'accueil des visiteurs individuels et en groupes lors des périodes d'ouverture au public sans discontinuité aussi bien de manière physique que téléphonique,
Mesure régulièrement la satisfaction des visiteurs afin d'atteindre le niveau attendu par la direction.
Réalise des études sur la typologie des publics afin de connaître au mieux leurs besoins et leurs attentes.
Développe une stratégie d'accessibilité au site en lien avec les autres pôles du site (animation d'un groupe de travail) pour les différents handicaps et rédige dans un rapport annuel les progrès fait en la matière.

Participer au CODIR :

Présente un reporting d'activités,
Propose régulièrement des améliorations du parcours visiteurs,
Propose une politique de développement et d'accueil du public, validée collectivement.

Elaborer et suivi du budget annuel de son activité :

Elabore les indicateurs de suivi d'activité adaptés, et des indicateurs de performance
Analyse les résultats et propose des mesures correctives si nécessaire,
Analyse les ventes de produits et services

Activités spécifiques :

Pratique l'entraide auprès d'autres acteurs de la Direction (surcharge de travail, évènements particuliers...)

Formation et qualifications nécessaires :

Compétences nécessaires (générales/spécifiques) :

Maîtrise du cadre réglementaire lié à l'accueil des publics.
Maîtrise des techniques de management d'équipe et de projet,
Maîtrise des techniques de communication et de ventes de proximité,
Connaissance des acteurs du monde culturel et touristique,
Expérience souhaité dans un poste similaire dans un site accueillant un public touristique et culturel important
Connaissance d'un langue étrangère appréciée

Autres renseignements :

- Sens de l'initiative et de l'anticipation
- Efficacité / Recherche du résultat et de l'amélioration permanente
- Sens des responsabilités
- Autonomie
- Rigueur, sens de l'organisation

Nom et Prénom des agents concernés :

La fiche de poste est à réactualiser chaque année lors de l'évaluation et en fonction de l'évolution des services