

**Offre d'emploi : Responsable de l'équipe d'accueil billetterie réservation H/F**

**Réf :** VP 2021-138

**Présentation :**

Etablissement public administratif composé d'une centaine d'agents de droit public, le Musée de l'Air et de l'Espace est le plus ancien musée aéronautique du monde.

Sa première mission est d'assurer la conservation et l'enrichissement des collections de l'Etat ainsi que la présentation au public du patrimoine historique et culturel national dans le domaine de l'aéronautique et de l'espace. Il est situé, à 10 minutes de Paris, sur l'aéroport du Bourget, premier aéroport d'affaires d'Europe. Avec l'appui du ministère des Armées, le Musée de l'Air et de l'Espace a réaffirmé en 2019, son ambition d'être un pôle de référence à l'échelle nationale et internationale, dans les domaines aéronautique et spatial, tout en confortant son rôle d'acteur culturel majeur dans un panorama francilien en pleine mutation.

**Description du poste :**

Rattaché(e) au Pôle relations aux publics, au sein du Département du développement des publics et marketing, vous travaillez en interaction avec les différents services du musée et vous encadrez une équipe de cinq personnes (chargés d'accueil et chargés d'accueil et réservations).

Vos missions sont les suivantes :

**Billetterie & Réservations :**

- ◆ assurer le paramétrage du logiciel de billetterie en fonction de la programmation, optimiser les process en place et proposer des ajustements si nécessaires,
- ◆ assurer le planning des visites groupes et encadrer le traitement des réservations des visites,
- ◆ assurer le suivi des ventes sur les différents canaux de ventes,
- ◆ faire remonter les données statistiques de fréquentation et de recettes,
- ◆ assurer la supervision des démarrages et des clôtures journalières de caisses avec l'aide des chargés d'accueil-billetterie,
- ◆ encadrer l'équipe d'Accueil : superviser l'ensemble de leurs missions, établir leurs plannings, et assurer leur formation à l'utilisation du matériel de billetterie,
- ◆ assumer la fonction de régisseur d'avances et de recettes sous le contrôle de l'Agent comptable du Musée de l'Air et de l'Espace : assurer les tableaux de suivi de la Régie, gérer les fonds, les coffres, la centralisation et le transfert de recettes, ainsi que les levées de fonds.

**Accueil & Expérience visiteur :**

- ◆ participer à la définition de la politique du service accueil et la mettre en œuvre, proposer de nouvelles orientations en fonction des besoins exprimés,
- ◆ assurer le fonctionnement des dispositifs d'accueil : signalétique dynamique, signalétique fixe, gestion des flux dans les espaces du musée,
- ◆ assurer la gestion des stocks de documents de communication mis à disposition du public,

- ◆ être garant de la qualité de l'accueil et de la mise à jour des informations à dispenser par les équipes,
- ◆ gérer les demandes et retours des visiteurs : information, litiges...
- ◆ former les agents à la tenue des points d'accueil, établir les consignes.

**Développement des publics :**

- ◆ représenter le musée lors de salons grand public et professionnels : promouvoir l'offre et les actualités.

**Profil recherché :**

Minimum Bac+2 type BTS dans les métiers de l'accueil, des services, de la vente et du commerce.  
Expérience dans la vente dans un poste similaire d'au moins 2 ans

Maîtrise des tableurs et outils informatiques et connaissance de logiciel(s) de billetterie.

Anglais conversationnel indispensable. Une troisième langue serait un plus.

Expérience confirmée d'une régie de caisse.

Expérience en management face public souhaitée.

Notions de comptabilité.

Rigueur, discrétion, sens du service et de l'organisation.

Réactivité face aux situations d'urgence.

Sujétions lors des événements : Nuit des musées, Nuit des étoiles, Journées européennes du patrimoine...

Congés à prendre en concertation avec l'ensemble de l'équipe d'accueil.

Respect des règles de confidentialité.

Poste ouvert aux fonctionnaires et contractuels en CDD ou CDI de catégorie B.

Vacance de poste : 1er novembre 2021.

**Date de clôture : le 24 octobre 2021.**

**Merci de faire parvenir impérativement une lettre de motivation et un curriculum vitae à l'adresse suivante, [recrutement-mae@museeairespace.fr](mailto:recrutement-mae@museeairespace.fr), sous la référence : VP 2021-138 Responsable de l'équipe d'accueil billetterie réservation.**

*Le Musée de l'Air et de l'Espace s'engage à promouvoir l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et la prévention des discriminations pour les recrutements. Tous les postes sont ouverts aux personnes en situation de handicap.*