

APPEL A CANDIDATURE AU POSTE DE CHARGÉ(E) D'ACCUEIL

Situé dans le quartier des musées, en plein coeur de Tournai, TAMAT est un lieu dédié à la tapisserie et aux arts textiles. Au travers de nouvelles expositions et des activités de médiation, le musée conserve, étudie, enrichit et met en valeur une collection de référence permettant de retracer et faire découvrir cinq siècles et demi de patrimoine licier et textile.

Un appel à candidature est ouvert pour le recrutement de 1 chargé.e d'accueil qui d'une part accueillera, orientera et renseignera les visiteurs et/ou interlocuteurs et d'autre part gèrera la billetterie ainsi que les aspects logistiques de l'espace accueil.

MISSIONS

Il/elle accueille, oriente et renseigne les visiteurs de TAMAT sur place et à distance dans les 3 langues (français, néerlandais, anglais). Il/elle gère la billetterie : vérifie les entrées aux expositions et transmet l'information liée à la visite de manière adaptée. Il/elle veille à l'application des règlements de visite, des mesures de sécurité et à la conservation des œuvres. Les publics et les interlocuteurs professionnels sont orientés via les différents canaux de communications (mails, contacts directs).

ACTIVITES PRINCIPALES

Accueil, information et médiation :

- Accueillir les publics et les interlocuteurs professionnels sur place
- Identifier et analyser la demande et orienter vers le service adéquat
- Informer les publics sur l'offre culturelle, les œuvres, les artistes, les conditions d'accès et tarifications et règlement de TAMAT
- Il/elle élabore une approche différenciée pour chaque typologie de publics. Ainsi une procédure sera adaptée au jeune public, au public individuel, au public scientifique, au public particulier (VIP, personnes âgées, presse, étudiants, fragilisés), ...
- Réaliser des documents d'informations à destination du public et de l'équipe (employés, étudiants, indépendants, bénévoles) en collaboration avec les personnes concernées.

Billetterie :

- Renseigner le public sur la tarification et vendre les titres d'accès adaptés
- Gérer le flux des visiteurs (file d'attentes, jauge, ...)
- Gestion quotidienne de la caisse et des facturations
- Inventaire billetterie

Partenaires intra & extra :

INTRA

- Le service des publics
- La réservation
- La comptabilité
- Le service des collections
- Le service du bâtiment

EXTRA

- Guides et animateurs
- Musées & associations partenaires
- Les institutions partenaires (la Ville, l'Office du Tourisme...)

Surveillance des espaces et des œuvres :

- Veille sanitaire et logistique quotidienne au service du bâtiment et des collections
- Faire appliquer les consignes de sécurité (évacuation du public, protocole de secours aux personnes, connaissance du règlement intérieur)
- Participer au projet plan d'urgence (publics, équipe & collection) pour la rédaction de ce plan
- Prévenir les comportements à risque du public (appareil photo, animaux, sac volumineux, ...)

Logistique de l'accueil :

- Gestion des stocks (tickets, supports pédagogiques et de médiation)
- Veiller à la bonne présentation de l'accueil
- Mettre à disposition du public des services offerts (chaises roulantes, parapluies, ...)
- Vérification de la mise en place des outils de médiation pour les guides & animateurs
- Collaborer à la mise en place des nouveaux outils
- Veiller à la communication interne pour la gestion de l'accueil

Analyse marketing des publics :

- Élaborer un outil d'analyse du public (provenance, profil, motivation)
- Élaborer un questionnaire de satisfaction des visiteurs et analyse hebdomadaire des données

PROFIL

Savoir :

- Titulaire d'un diplôme de l'enseignement supérieur en agent d'accueil
- Connaissance des missions de TAMAT
- Connaissances de produits et services de TAMAT et de son offre culturelle (programmation)
- Connaissance des techniques d'accueil
- Connaissance de la typologie/sociologie des publics
- Connaissance des techniques de réalisation d'une étude de publics
- Connaissance des règlements applicables aux visiteurs (sécurité, plan d'urgence)
- Connaissance de la topographie des espaces publics



Savoir-faire :

- Adapter son comportement et son niveau de communication aux différents types d'interlocuteurs
- Avoir le sens du contact
- S'exprimer parfaitement à l'oral dans 3 langues (Fr, Nl, En)
- Maîtriser les outils informatiques standards
- Savoir travailler en équipe et en réseau

CONDITIONS

- Entrée en fonction dès que possible
- Conditions APE
- Fournir un certificat de bonne vie et mœurs modèle 2

OFFRE

- Mi-temps 19h/semaine
- Rémunération commission paritaire 329.02 / 3

MODALITES PRATIQUES

Une lettre de candidature motivée ainsi qu'un curriculum vitae sont **à envoyer pour le 31 janvier 2022 au plus tard, à l'attention de Melanie Coisne, directrice, via info@tamat.be.**

Plus d'informations sur TAMAT : www.tamat.be ou [f](#) [@](#) @tamattournai.

