

Agent d'accueil polyvalent/Agente d'accueil polyvalente multilingue (H/F/X)

Référence Le Forem : 0950905

Date de mise à jour : 20/08/2024



TEMPORA - Bastogne War Museum

Organisation de salons professionnels et de congrès



Type de contrat

Durée Déterminée



Lieux de travail

Bastogne



Régime de travail

Temps plein



Langue(s)

FR, EN, NL



Nombre de poste(s) : **1**

Avec plus de 1.3 million de visiteurs accueillis depuis son ouverture en mars 2014, le Bastogne War Museum est devenu un site culturel et touristique majeur en Wallonie, en Belgique et même au niveau européen. C'est un véritable lieu de vie qui propose boutique, bistrot thématique (Le Bistrot de la Paix), terrasse, ainsi que de nombreuses activités et événements.

En juillet 2022, une extension de 2500 m² comprenant une nouvelle expérience de visite, des salles événementielles, des salles de classes, des réserves, des bureaux et un nouvel espace d'accueil a été inaugurée. En février 2024, l'ouverture d'un nouveau site de mémoire au sein de l'ancienne caserne militaire de Bastogne est encore venue renforcer l'offre touristique de la ville.

Poste à pourvoir

Responsabilités et missions

Dans le cadre du développement de ses activités, nous recherchons une personne à temps plein ou à temps partiel pour renforcer notre équipe d'accueil. L'agent d'accueil recherché sera polyvalent, multilingue et flexible. Polyvalent car il est appelé à effectuer des tâches autres que celles strictement liées à l'accueil (rangement, vérification de la propreté des sanitaires, accompagnement des visiteurs dans le parcours, soutien à l'équipe de maintenance, etc.). Multilingue car plus de la moitié des visiteurs du Bastogne War Museum sont étrangers. La maîtrise du néerlandais et de l'anglais est importante. Flexible car l'agent d'accueil est amené à travailler durant certains week-ends et jours fériés et durant les vacances scolaires, ces périodes étant les plus fréquentées du site.

Le visiteur est au centre de chacune des démarches de l'agent d'accueil. Celui-ci est un véritable ambassadeur du Bastogne War Museum. L'accueil des publics constitue sa mission première. D'autres tâches pourront éventuellement lui être ponctuellement confiées (exemple : animations de groupes scolaires, tâches administratives, suivi de dossier, etc.).

Concrètement, il est attendu de l'agent d'accueil polyvalent d'effectuer les tâches suivantes :

- Accueillir le client, le conseiller et répondre à ses éventuelles questions ;
- Veiller à la bonne « tenue » du parcours de visite (propreté, fonctionnement, conseils aux visiteurs, etc.) ;
- S'assurer que l'ensemble des visiteurs a bien vu l'entièreté du parcours de visite ;
- Vendre les billets d'entrées ;
- Expliquer le fonctionnement des audioguides ;
- Gérer la caisse (ouverture, clôture, encodage, envoi des bons de réduction, etc.) ;
- Assurer la bonne tenue et le bon fonctionnement de l'accueil, de l'exposition et des espaces annexes

(porche d'entrée, toilettes, vestiaires, etc.) ;

- Gérer le réassort des flyers promotionnels ;
- Garantir le respect des règles d'hygiène et de sécurité dans les espaces fréquentés par le public ;
- Canaliser le flux de visiteurs dans le parcours en cas de grande affluence ;
- Nettoyage les vitrines sales ;
- Renfort ponctuel à l'équipe d'animation.

Lieu(x) de travail

- Bastogne

Votre Profil

Métier

Agent / Agente d'accueil en tourisme

Compétences professionnelles

- Accueillir le public et le renseigner sur l'offre touristique locale
- Conseiller la personne sur des services ou des produits régionaux, des articles souvenirs, ...
- Effectuer la vente de prestations (hébergement, excursions, ...) et procéder à l'encaissement
- Réaliser la décoration, l'affichage de l'espace d'accueil et le classement de la documentation
- Collecter des informations sur l'offre touristique locale et présenter les nouveautés

Savoir faire comportementaux

- Autonomie
- Faculté d'adaptation
- Motivation
- Attention
- Initiative
- Présentation
- Esprit d'équipe
- Innovation

Expériences, langues et qualifications

Langue	Niveau de maîtrise	Exigé	Informations complémentaires
Français	C2 - Expert	Oui	
Anglais	B2 - Avancé	Oui	
Néerlandais	B2 - Avancé	Oui	

Condition du poste

Type de contrat	Date de début de contrat	Date de fin de contrat	Réserve de recrutement
Durée Déterminée	15/09/2024	05/01/2025	Non

Régime de travail

Temps plein

Contrat d'employé à temps plein ou à temps partiel à durée déterminée débutant à partir du 15 septembre 2024.
Le CDD débouchera sur un CDI si toutes les parties sont satisfaites.

Modalités de candidature

Personne de contact

Nom de la personne : M. Mathieu Billa

Fonction : Directeur du musée

Vous pouvez postuler via :

E-mail

mathieu.billa@bastognewarmuseum.be

Date de début de diffusion: 14/08/2024 – **Date de fin de diffusion:** 08/09/2024