

AGENT OU AGENTE DE RESERVATION

Descriptif de l'emploi :

Inauguré en décembre 2012, le musée du Louvre-Lens est situé dans l'ancien Bassin minier du nord de la France, désormais inscrit au patrimoine mondial de l'Unesco. Voulu et porté par toute une région et sa population dès l'origine, l'EPCC du musée du Louvre-Lens trouve aujourd'hui sa place au sein d'un territoire en pleine transformation. Avec plus de 5 millions de visiteurs depuis sa création, le Louvre-Lens cultive un modèle muséal inédit, dans et hors les murs, fondé sur l'excellence, l'accessibilité et la relation avec les habitants.

Le musée du Louvre-Lens accueille des groupes scolaires et périscolaires, des groupes associatifs, des groupes touristiques et des groupes individuels en visites guidées, en visites accompagnées ou en ateliers. Toutes les visites de groupes du musée du Louvre-Lens doivent faire l'objet d'une réservation par téléphone et sont soumises à une tarification établie par le Conseil d'Administration de l'Etablissement Public de Coopération Culturelle du musée du Louvre-Lens. La centrale de réservation est tenue par deux agents de réservations, au sein de la Direction de la médiation, sous la responsabilité de la Directrice du service médiation.

Dans ce cadre, le musée du Louvre-Lens recherche **un agent ou une agente de réservation** dont le rôle consiste en l'enregistrement et le traitement opérationnel et comptable des réservations des groupes de visiteurs.

Mission :

Les missions attendues du poste d'agent ou agente de réservation sont les suivantes :

- Sous l'autorité de la Directrice de la médiation et en parfaite organisation avec la coordinatrice du service, tenir la centrale de réservation téléphonique : répondre aux appels des visiteurs en français et en anglais, renseigner et conseiller les interlocuteurs dans le choix de leurs visites en groupe, vérifier la faisabilité de la visite et la cohérence de l'activité retenue par rapport au public concerné, enregistrer la réservation ;
- En coordination avec le pôle administratif et le cadre financier, assurer le suivi comptable des réservations et relancer si nécessaire les interlocuteurs ayant posé des options de visite non payées ; ou non réservées ainsi que sur la plateforme ADAGE (pass-culture).
- Gérer la boîte mail dédiée aux réservations. Etablir et adresser les confirmations de réservations et factures aux responsables des groupes selon les procédures établies par le responsable billetterie.
- En coordination avec la coordinatrice du service assurer le suivi des activités des groupes dans sa programmation et son organisation et optimiser les taux de remplissages des plannings des visites de groupes ; vérifier les plannings journaliers des médiateurs et chargés de projets en lien avec le logiciel GTS.
- Aide à la planification des activités de médiation en cas d'absence de la coordinatrice et de l'assistante (ajout, décalage ou suppression des activités) afin d'assurer un relai auprès des équipes.
- Classer et archiver les dossiers de réservations et de clientèle.

- Planification et suivi RH des guides conférenciers ; gestion de leurs disponibilités et de leurs heures. Etablir le récapitulatif des heures de chaque guide en fin de mois. Contribution à l'établissement de la fiche de paye du guide en lien avec la gestionnaire paie/carrière
- Paramétrage sur le logiciel GTS : affectation des médiateurs, guides ou chargés sur les visites ; mettre à jour les thèmes d'activités et les fiches contacts des nouveaux guides ; gestion des informations journalières.
- Traitement des demandes en interne : gestion des demandes de visites par le pôle mécénat et privatisations des espaces ; gestion des demandes marketing (billets CE, visites éductours) ; gestion des demandes de médiation (partenariats, QPV) et des demandes de l'administration générale (visites V.I.P).
- Veiller à la bonne diffusion des informations à destination des d'agents d'accueil du musée pour la qualité de l'accueil des groupes et aux bons fonctionnements des espaces et services qui leur sont destinés.
- Assurer un reporting régulier des actions menées et des éléments statistiques liés à l'accueil des groupes (extrait des typologies de groupes sur le logiciel GTS réservation pour estimer le taux de remplissage dans les espaces du musée).
- Soutien administratif occasionnel au secrétariat de direction, en l'absence des collègues et pour assurer la continuité du service

Description du profil recherché :

SAVOIRS

- Aisance à l'oral en français ;
- Maîtrise des techniques d'accueil, de classement et d'archivage ;
- Pratique de l'anglais souhaitée ;
- Connaissance de problématiques liées à une centrale de réservation ;
- Savoir organiser un planning et utiliser les logiciels liés à l'activité du site ;
- Bonne maîtrise de l'outil informatique ;
- Répartir son travail en fonction des contraintes, des délais, des flux et des priorités de l'unité de travail du responsable hiérarchique.

SAVOIR-FAIRE

- Sens de l'organisation ;
- Capacité à communiquer en s'adaptant aux différents types d'interlocuteurs ;
- Savoir expliciter le sens d'une procédure ou d'une action donnée.

SAVOIR-ETRE

- Excellent relationnel ;
- Sens de l'autonomie.
- Savoir travailler en équipe

39 heures - 23 jours de RTT

Adhésion CNAS

Participation de l'établissement aux contrats de mutuelle santé et prévoyance labellisés

Titres restaurant

Les candidatures à ce poste (lettre de motivation et CV) sont à adresser :

À l'attention de Madame la Directrice de l'E.P.C.C. du Musée du Louvre-Lens

6, rue Charles Lecocq B.P. 11

62301 LENS