LE POLE MUSEAL DE LA VILLE DE MONS ET VISIT'MONS PROCEDENT A LA CONSTITUTION D'UNE RESERVE DE RECRUTEMENT A TITRE CONTRACTUEL D'AGENTS D'ACCUEIL

MISSIONS :

- Assurer l'accueil et le confort de tous les publics dans les meilleurs conditions (citoyens, visiteurs, employés, groupes, …)
- Renseigner et orienter les usagers ou visiteurs, en étant proactif, sur les demandes d'informations tant pour le Pôle muséal que pour Visit'Mons (renseignements généraux sur le Pôle muséal, tarifs, horaires, événements culturels, modalités de paiement, … (en anglais ou en néerlandais le cas échéant ou dans leur langue si possible)
- Réceptionner, répondre aux demandes d'information ou de réservation et dispatcher les appels téléphoniques entrants
- Gérer du courrier entrant et sortant ainsi que la gestion électronique des documents
- Respecter des procédures en place
- Assurer la gestion et la vente des produits de la boutique
- Gérer sa caisse et les stocks des produits
- En cas de problème, établir une analyse, définir les priorités et informer les responsables
- Être garant de l'image de la Ville de Mons, du Pôle muséal et de Visit'Mons
- S'assurer que le desk d'accueil est agréable et que les supports de communication s'y retrouvent bien présentés

PROFIL :

- Être titulaire du diplôme : Certificat de l'Enseignement Secondaire Supérieur (CESS)
- Avoir un intérêt marqué pour le secteur touristique et culturel muséal
- Parler **obligatoirement** français, anglais (avancé) et néerlandais (**les compétences linguistiques seront testées lors des épreuves tant écrite qu'orale**)
- Parler toute autre langue est un plus
- Disposer d'une formation en accueil des publics ou avoir une expérience probante
- Être capable d'utiliser une centrale téléphonique
- Savoir utiliser la suite Office et pouvoir rechercher des informations sur internet
- Comprendre une demande pour lui donner une suite efficace
- Faire preuve d'une écoute active
- Travailler méthodiquement avec rigueur et autonomie
- Connaissance et usage de logiciels bureautiques et billetterie
- Apprécier l'urgence de la demande ou de l'information et y apporter la solution adéquate
- Réagir rapidement avec calme et maîtrise de soi, en présence d'un événement soudain ou imprévu
- Capacité à agir, dans les limites de ses prérogatives, à l'amélioration de l'accomplissement de sa fonction
- Capacité à faire face à une situation imprévue et y apporter une solution adaptée
- Capacité à collaborer, communiquer avec ses collègues et à contribuer au maintien d'un environnement agréable
- S'intégrer dans un environnement de travail composé d'une équipe passionnée, riche de compétences et créative
- Grandes qualités relationnelles et contact aisé
- S'exprimer avec clarté et efficacité
- S'assurer de la bonne compréhension du message par l'interlocuteur
- Être orienté solution et citoyen
- S'adapter à une grande variété de situations ou d'interlocuteurs
- Respecter les plannings, les horaires convenus et les consignes

- Adhérer aux missions (promouvoir et valoriser le patrimoine culturel) et aux valeurs internes de l'institution (créativité, plaisir, enthousiasme, solidarité, confiance, respect et engagement)
- Être ordonné et méticuleux
- Capacité à faire preuve de droiture, de réserve, de respect des réglementations et de loyauté dans l'exercice de sa fonction (déontologie)
- Avoir une présentation soignée

POSITIONNEMENT :

L'agent recruté intègrerait :

- soit l'équipe du Pôle muséal (cellule accueil et gardiennage) sous la hiérarchie du responsable de la cellule
- soit l'équipe de l'Office du Tourisme sous la hiérarchie de la Directrice de l'Office du Tourisme

MODALITES :

- Réserve de recrutement constituée afin de pourvoir à des remplacements ou CDD en priorité
- Prestations le samedi et le dimanche au sein de Visit'Mons et/ou du Pôle muséal
- Être disponible en soirée pour les vernissages et nocturnes (flexibilité au travail)
- Traitement de base pour un temps plein, barème RGB D4 (CESS) : 2.479,07 € brut (mensuel, indexé[1], sans ancienneté), pécule et allocations règlementaires non comprises, avec la possibilité de valoriser l'ancienneté acquise dans le secteur privé (6 années maximum) et dans le secteur public (prise en compte de toutes les années)
- Chèques repas : 5 €/jour presté (retenue 1,25 €)

INTERESSE ?

Envoyer votre dossier de candidature en **mentionnant impérativement la référence suivante dans la lettre de motivation**: **« recrut2023-01-Réserve d'agents d'accueil » pour le 09/01/2023** au plus tard.

Exclusivement via le lien suivant : https://mons-formulaires.guichet-citoyen.be/candidature-poste-agents-d-accueil/

Les documents suivants devront être annexés lors du dépôt de candidature :

- CV
- Lettre de motivation
- Copie du diplôme de l'enseignement secondaire supérieur (CESS) (si diplôme étranger, fournir l'équivalence du diplôme délivrée par la Fédération Wallonie-Bruxelles)
- Extrait de casier judiciaire (moins de 3 mois) devra être délivré à l'entrée en fonction

Renseignements : Service GRH, Avenue de la Sapinette 5, 7000 MONS, Tél. : 065 40 58 34

[1] 1,9607 (index en vigueur en décembre 2022)