Responsable du pôle accueil h/f

Sous l'autorité de la Directrice Adjointe, vous avez la charge de l'encadrement, de l'animation et de l'organisation de l'équipe d'accueil composée de 8 agents titulaires permanents et de 2 à 8 agents contractuels ou vacataires. Vous participez à la définition de la politique d'accueil et de tarification du musée. Garant de la qualité de l'accueil et de la continuité du service, vous travaillez en étroite collaboration avec les autres pôles du musée.Vous assurez également les missions de régisseur des recettes de l'établissement. Enfin, pour assurer la continuité de service, vous pouvez vous voir confier des missions d'accueil et de surveillance ou de soutien aux autres pôles du musée.

Vous prenez plus particulièrement en charge les missions suivantes :

- Participer à la définition de la politique d'accueil, de tarification et d'évaluation des publics en coordination avec la directrice et la directrice adjointe et en transversalité avec les autres pôles du service, notamment le PC Sécurité et le pôle du développement des publics ;
- Encadrer, animer et accompagner l'équipe des agents d'accueil, procéder aux recrutements et à l'évaluation des besoins en formation ;
- Contribuer à la bonne répartition des moyens humains en établissant les plannings et en assurant le suivi (prise en compte des évènementiels, des privatisations…) ;
- Appliquer et veiller au respect des règles de sécurité et du règlement intérieur de visite ;
- Superviser le bon fonctionnement des installations et des équipements des espaces d'accueil ;
- Encadrer et coordonner l'activité billetterie du paramétrage à la vente ;
- Superviser les activités liées au fonctionnement quotidien de la boutique (gestion des stocks, rangement, nettoyage…) ;
- Réaliser les outils ou bilans d'analyse et de suivi de l'activité (fréquentation, évolution des ventes…) ;
- Collaborer avec son équipe à la réflexion et à la mise en œuvre d'un espace boutique convivial ;
- Être force de proposition sur le développement des articles mis en vente ;
- Assurer et coordonner des permanences à la billetterie / accueil (physique et téléphonique) du public ;
- Effectuer la vente des différentes prestations du musée (entrées, visites guidées, ateliers, conférences, produits boutique…) et assurer le réassort des produits boutique ;
- Renseigner et guider les visiteurs ;
- Assurer les missions de régisseur des recettes ;
- Plus ponctuellement, réaliser l'ensemble des tâches liées à la surveillance de salles en cas de nécessité de service.

Formations et expériences requises

- Expérience similaire appréciée dans un établissement culturel ;
- Maitrise des outils bureautiques et bonne pratique des logiciels de billetterie ;
- Maitrise des techniques d'accueil et de gestion des conflits ;
- Bonne maîtrise de l'expression écrite et orale ;
- Connaissance des règles de la comptabilité publique ;
- Notions de base de la réglementation concernant les ERP ;
- Formation secouriste souhaitée (PSC1 ou SST) ;
- Maîtrise de l'anglais ou d'une autre langue étrangère appréciée ;
- Goût prononcé pour la culture et sa transmission.

Qualités nécessaires :

- Qualités relationnelles avec des interlocuteurs variés, dans le travail en équipe et dans sa relation au public ou aux partenaires ;
- Capacités à rendre compte à sa hiérarchie et à travailler en transversalité ;
- Aptitudes à encadrer et organiser le travail d'une équipe ;
- Savoir évaluer une situation et mettre en œuvre des solutions adaptées, être force de proposition ;
- Rigueur, organisation, esprit d'initiative, dynamisme, calme et pondération, capacité d'adaptation et sens des responsabilités ;
- Sens du service public.

Particularités du poste :

- Organisation en cycles de travail d'après planning, en fonction des nécessités de service avec obligation de travail les week-ends et jours fériés ;
- Travail ponctuel en soirée pour la nocturne hebdomadaire ou lors de manifestations organisées par le musée (inaugurations, conférences, locations d'espace, etc.) ;
- Fermeture hebdomadaire du musée le lundi et le mardi en période basse et le mardi en période

haute ;
- Respect d’un dress-code en poste d’accueil des publics ;
- Gestion de situations d’urgence et de crise ;
- Contact avec différents publics.

Comment postuler ?

Merci d'adresser votre candidature avec un C.V. et une lettre de motivation avant le 15 novembre 2026 à : Madame la Maire, Direction des Ressources Humaines, Hôtel de Ville, 7 bis, avenue de Champagne BP 505, 51331 EPERNAY cedex

Postuler en ligne

Documents
responsable-pole-accueil-musee-13102026.pdf