

## Chargé(e) d'accueil

### Missions de la fonction

Il/elle accueille, oriente et renseigne les visiteurs de la Fondation Folon 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 de manière générale ou scientifique. Il/elle veille à l'application des règlements et à la conservation des œuvres. Les publics et les interlocuteurs professionnels sont orientés via les différents canaux de communications (mails, contacts directs).

### Affectations :

- Il/elle est rattaché (e) au service des publics.
- Il/elle travaille en étroite collaboration avec le marketing et l'équipe du plan d'urgence.

### Activités 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 la Fondation
- 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'attente, 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 province du Brabant Wallon, le domaine Solvay)

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 intérieure)
- 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 du nouvel ERP et assurer un feedback sur l'utilisation du nouvel outil

Analyse marketing des publics :

- Gestion et analyse mensuellement des statistiques d'entrées et mise en commun des résultats mensuels avec l'équipe

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

La flexibilité des horaires, tout comme l'esprit d'équipe sont un « must ». Le/la chargé(e) de médiation a un horaire régulier comprenant des prestations en week-end et parfois en soirée.

## Compétences

Savoir :

- Titulaire d'un diplôme de l'enseignement supérieur en agent d'accueil
- Connaissance des missions de la Fondation
- Connaissances de produits et services de la Fondation 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 au minimum dans 3 langues (fr, nl, en)
- Maitriser les outils informatiques standards
- Savoir travailler en équipe et en réseau
- Fixer des deadlines et maitriser les délais
- Évaluer, reformuler et analyser les demandes du visiteur
- Maitrise des techniques d'évacuation du public

Veillez envoyer votre cv et une lettre de motivation par mail à [jobs@fondationfolon.be](mailto:jobs@fondationfolon.be) avant le dimanche 9 janvier 2022.