

OFFRE DE STAGE / [experience.brussels](#)

Société	visit.brussels
Pôle	Client Experience
Service	Visitor Services
Fonction	Collaborateur.trice / Stagiaire
Rapporte à	Manager Visitor Services



La société : [visit.brussels](#)

visit.brussels est l'agence de communication du tourisme et de la culture de la Région de Bruxelles-Capitale à l'attention de ses habitants, des Belges et des visiteurs étrangers. Son but est d'étendre et renforcer l'image de Bruxelles en qualité de capitale de 500 millions d'Européens. visit.brussels est un Organisme d'Intérêt Public de la Région de Bruxelles-Capitale (O.I.P.) qui emploie 180 personnes. Visit.brussels dynamise la ville et crée des expériences uniques tant pour ses habitants que pour ses visiteurs.

visit.brussels: we make you love Brussels!

Le service : **Visitor Services**

Le service visiteurs est le pilier principal de la relation client. Il est le point de contact déterminant dans l'expérience client, il sera à l'écoute des désirs et des besoins de chacun et veillera à les satisfaire au mieux. Il peut ainsi apporter une valeur ajoutée indéniable et améliorer la position concurrentielle de Bruxelles. Il gère l'ensemble des demandes entrantes de la clientèle individuelle, via téléphone, mail, via des contacts physiques dans les bureaux d'accueil ou hors les murs, sur les réseaux sociaux, via courrier ou sur le web.

Le lieu du stage : [experience.brussels](#)

experience.brussels est une exposition permanente ludique, didactique et interactive qui présente les multiples facettes de la Région de Bruxelles-Capitale : sa population, sa culture, son mode de fonctionnement institutionnel, son statut de capitale de l'Europe, ses habitants... De petits événements et des animations pour groupes sont organisés tout au long de l'année au sein de l'exposition. Située sur le Mont des Arts, experience.brussels occupe une superficie de 800 m² au 1^{er} étage du BIP, la maison de la Région.

www.experience.brussels 

Mission

Vous accueillez et guidez les visiteurs à l'exposition (individuels et groupes). En outre, vous pourrez être amené.e à gérer les réservations, à animer des groupes qui visitent l'exposition ou à participer en collaboration avec l'équipe fixe d'experience.brussels à l'organisation d'activités pédagogiques et d'événements liés à l'exposition.

Tâches de base

- Accueillir, accompagner et informer les visiteurs de l'exposition sur son contenu
- Informer les visiteurs de l'exposition sur les parcours spécifiques (par ex. pour familles)
- Veiller à ce que l'exposition soit toujours en ordre et prête à accueillir le visiteur
- Suivi technique de l'exposition : relevé des problèmes, prévenir l'équipe technique et/ou le gestionnaire du bâtiment et/ou le responsable IT
- Accueillir les groupes qui viennent visiter l'exposition
- Répondre aux demandes d'information reçues par téléphone ou par les outils online

Autres tâches (à définir dans le plan de stage)

Nous vous proposons d'adapter votre stage en fonction de vos domaines de prédilection. Suivant vos intérêts et compétences, vous aurez donc également la possibilité d'accomplir les tâches suivantes :

Marketing et communication

- Développer les canaux de promotion de l'exposition
- Développer un projet de promotion de l'exposition
- Développer le secteur Kids & Family



Pédagogie

- Encadrer et animer des groupes tant adultes qu'enfants dans l'exposition
- Elaborer de nouvelles activités pédagogiques

Événementiel

- Organisation d'un petit événement
- Animation d'événement

Gestion

- Gestion des réservations de groupes, tenue du planning, suivi des demandes de réservations

Profil



- Niveau d'études : Bac 2-3 ou Master 1-2
- Filières d'études : tourisme – communication – marketing – pédagogie
- Langues requises : français – néerlandais – anglais
- Informatique : Bonne connaissance de MS Office (Outlook, Word, Excel)
- Une expérience dans l'animation ou le guidage est un plus
- Personne autonome, polyvalente, organisée, dynamique, dotée d'une présentation et d'un sens du contact irréprochables

Notre offre

- Un stage sur mesure au sein d'une petite équipe motivée, ouverte et accueillante
- Un suivi de stage attentif et personnalisé, basé sur l'écoute et la confiance mutuelle
- Un cadre de travail extraordinaire, au cœur du Mont des Arts
- L'opportunité de développer son réseau professionnel grâce au rôle central qu'occupe visit.brussels au sein du secteur culturel et touristique bruxellois
- La possibilité d'être invité.e à des vernissages, des expositions temporaires ou encore à des événements culturels

Modalités pratiques

- Cette offre de stage est valable pour une durée de minimum 2 mois et englobera de préférence les mois de juillet et août.
- Horaire de travail : l'équivalent de 38h semaine que l'on peut étaler sur plusieurs mois si besoin. Possibilité d'être sollicité.e occasionnellement en soirée ou durant le week-end, avec droit de récupération en semaine.
- Lieu de travail : visit.brussels, rue Royale 2 – 4, 1000 Bruxelles (bâtiment BIP).
- Stage non rémunéré.
- Stagiaire couvert.e par l'assurance de son école.



Contact

Veuillez envoyer à l'adresse suivante votre lettre de motivation, CV, la période souhaitée de stage et vos disponibilités en vue d'un entretien : **b.vella@visit.brussels**.