

## Fiche de poste

### 1. Identification du poste

Statut (titulaire/ANT) : CDD

Catégorie (A, B ou C) : B

Corps : ITRF

Composante de formation, Unité de recherche, Direction ou Service : Jardin des sciences

Contact(s) pour renseignements sur le poste (identité, qualité, téléphone) :

Peggy Thiriet, responsable administrative

Tél : 03 68 85 05 66 ; mail : [peggy.thiriet@unistra.fr](mailto:peggy.thiriet@unistra.fr)

#### Branche d'activité professionnelle – BAP

BAP J

#### Emploi type

Technicien en gestion administrative

#### Fonction exercée

Responsable de l'accueil, billetterie, boutique du Jardin des sciences

#### Responsabilité éventuelle (si ouvrant droit à NBI, précisez le nombre de points)

Encadrement du personnel de l'équipe Accueil, billetterie, boutique, réservation (2 à 3 personnes)

#### Situation du poste dans l'organigramme

Sous la responsabilité de la direction adjointe

### 2. Mission

Le/la chargé.e de l'accueil, billetterie, boutique est en charge du bon fonctionnement de l'accueil général du Jardin des sciences, de la réservation/billetterie des activités et de la boutique du Jardin des sciences. Il/elle encadre une équipe dédiée et veille à la qualité de réception des publics.

### 3. Activités

#### **Activités principales :**

##### Accueil

- Coordonner la bonne ouverture et fermeture du bâtiment aux publics
- Assurer et superviser l'accueil, l'orientation et les renseignements des publics
- Assurer le bon fonctionnement des dispositifs d'accueil : signalétique dynamique, signalétique fixe, gestion des flux dans l'espace Accueil
- Assurer et superviser la gestion des stocks de documents de communication mis à disposition du public
- Etre garant de la qualité de l'accueil et de la mise à jour des informations à dispenser par les équipes

##### Billetterie/réservation

- Assurer le paramétrage du logiciel de billetterie en fonction de la programmation des activités proposées aux publics
- Assurer et superviser le standard téléphonique et les contacts mails, la vente sur place et le suivi des réservations des activités du Jardin des sciences
- Assumer la fonction de régisseur principal des recettes, assurer l'interface avec le service administratif et financier du Jardin des sciences
- Assurer et coordonner les démarrages et les clôtures journalières de caisses avec les chargés d'accueil et des publics
- Coordonner les partenariats de billetterie
- Gérer le logiciel de gestion de relation client (CRM) en créant des outils permettant d'améliorer les prestations et de fidéliser les clients, en lien avec la chargée de communication

##### Encadrement

- Encadrer l'équipe d'accueil, de réservation et de billetterie : superviser l'ensemble de leurs missions, établir leurs plannings, assurer leur formation à l'utilisation des outils
- Coordonner le recrutement du personnel vacataire
- Former les agents aux outils développés, établir les consignes, les accompagner dans l'évolution de leurs missions et de leur environnement de travail

##### Boutique

- Assurer et superviser l'administration des ventes en boutique
- Superviser la proposition des gammes de produit en boutique, l'organisation des commandes, la gestion des livraisons, la mise en rayon et les inventaires

#### **Activités associées :**

- Faire remonter les données statistiques de fréquentation et de ventes et en assurer un bilan annuel
- Etre force de proposition sur les leviers à mettre en place selon les objectifs fixés

- Participer à l'organisation et à l'accueil des publics lors d'évènements du Jardin des sciences

#### 4. Compétences

##### a) savoir sur l'environnement professionnel :

Connaissances des publics, de leurs attentes et de leurs contraintes  
 Maîtrise des tableaux et outils informatiques  
 Connaissance d'un logiciel de billetterie, de la gestion d'une caisse  
 Bonnes connaissances à l'oral ou à l'écrit en anglais et allemand  
 Connaissances en comptabilité publique  
 Connaissance du fonctionnement administratif de la régie de recettes  
 Connaissance générale des règles d'hygiène et de sécurité

##### b) savoir-faire opérationnel :

Encadrement d'une équipe  
 Bonne expression orale et écrite  
 Intérêt pour le monde culturel et muséal

##### c) savoir-faire comportemental :

Rigueur, discrétion, ponctuel, sens du service et de l'organisation  
 Autonomie, réactivité et calme face aux situations d'urgences  
 Travail en équipe et excellent relationnel  
 Ouverture d'esprit

#### 5. Environnement et contexte de travail

##### Descriptif du service

Nom du service : Jardin des sciences  
 Nombre d'agents du service : 38  
 Nombre d'agents à encadrer (éventuellement) : 2 à 3 agents et vacataires  
 Lieu d'exercice : Jardin des sciences, 12 rue de l'Université 67000 Strasbourg

##### Relation hiérarchique

Directrice adjointe du Jardin des sciences

### Relations fonctionnelles

La responsable administrative et financière du Jardin des sciences et son équipe  
La chargée de communication  
La responsable du planétarium et les médiateurs/trices du Jardin des sciences  
Plus largement, l'ensemble de l'équipe du Jardin des sciences

### Contraintes particulières

#### *Contraintes organisationnelles*

- Variabilité des horaires de travail
- Travail régulier les week-ends et en soirée
- Contraintes de délais à respecter
- Interruptions fréquentes

#### *Contraintes physiques*

- Travail debout

#### *Contraintes diverses*

- Gestion de litiges avec les visiteurs
- Interactions indispensables avec de nombreux interlocuteurs
- Utilisation de logiciels et d'applications spécifiques à l'activité.

Poste à pouvoir à partir du 1<sup>er</sup> février

**Pour postuler, veuillez adresser CV et lettre de motivation  
avant le 10 janvier 2023 inclus  
à l'attention de : [jds-recrutement@unistra.fr](mailto:jds-recrutement@unistra.fr)**

**Les entretiens auront lieu le vendredi 13 janvier après-midi.**