



## PALAIS DE LA PORTE DORÉE

### Le palais de la Porte Dorée recrute pour un CDD de 5 mois un/une agent de la qualité de l'accueil

L'Etablissement public du Palais de la Porte Dorée regroupe à la fois un monument (le Palais lui-même qui date de 1931 et de l'exposition coloniale), l'Aquarium tropical et le Musée national de l'histoire de l'immigration. Il abrite également une médiathèque, une cafétéria, une librairie et propose une programmation artistique pluridisciplinaire tout au long de l'année.

Avec plus de 400 000 visiteurs par an, le Palais de la Porte dorée situé dans le 12<sup>ème</sup> arrondissement a vocation à devenir un véritable lieu de vie de l'est parisien.

Au sein de la direction du Développement, des Publics et de la Communication (DDPC), Le service des publics est composé de trois départements avec des missions distinctes, et complémentaires, département développement des publics, le département médiation et le département qualité de l'accueil.

L'agent de la qualité de l'accueil a pour mission d'informer et accueillir les visiteurs dans tous les espaces du Palais sur l'ensemble des activités et actualités en lien avec l'Etablissement.

- L'accueil et l'information des visiteurs au sein du Palais
- Le suivi de l'approvisionnement et de la distribution des documents d'information pour le public
- La saisie des réservations pour les groupes et les individuels
- La passation des enquêtes de public auprès des visiteurs de l'Etablissement
- L'identification des besoins puis mise en place des signalétiques papiers et multimédia (écrans)
- Le contrôle des espaces quotidien pour maintenir une qualité de l'accueil optimale à chaque instant, en lien étroit avec les autres métiers face public

#### **Compétences techniques :**

- Sociologie des publics, des méthodes et outils de connaissances des publics
- Connaissance du fonctionnement d'un établissement recevant du public

#### **Savoir-faire**

- Sens de l'organisation
- Expression orale et écrite
- Reporting
- Appliquer, respecter les consignes de travail inhérentes au règlement intérieur de l'Etablissement et veiller à l'application du règlement de visite

#### **Savoir-être (compétences comportementales)**

- Qualités relationnelles
- Sens du client
- Capacité à travailler en équipe
- Ponctualité, rigueur, dynamisme et autonomie
- Attitude proactive, polyvalence
- Appliquer, respecter les consignes de travail inhérentes au règlement intérieur de l'Etablissement et veiller à l'application du règlement de visite

*Dans le cadre de sa stratégie de Responsabilité Sociale des Organisations (RSO), le Ministère de la Culture et ses établissements publics s'engagent à promouvoir l'égalité professionnelle et la prévention des discriminations dans leurs activités de recrutement. Une cellule d'écoute, d'alerte et de traitement est mise à la disposition des candidats ou des agents qui estimeraient avoir fait l'objet d'une rupture d'égalité de traitement*

**Liaisons hiérarchiques :** Chef du département qualité de l'accueil

**Liaisons fonctionnelles :** Service des publics, Direction du développement, des publics et de la communication

**Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions :** travail le week-end ponctuellement

#### **Profil du candidat recherché**

Expérience en accueil dans des structures culturelles ou touristiques  
Connaissance des outils de réservation (logiciel de billetterie)  
Maîtrise des outils bureautiques

Candidatures à transmettre à l'adresse [recrutement@palais-portedoree.fr](mailto:recrutement@palais-portedoree.fr)