



PALAIS DE LA PORTE DORÉE

## OFFRE DE STAGE

### **Intitulé : Assistant.e chargé de la qualité de l'accueil et de la billetterie**

#### **PRESENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT**

L'établissement public du Palais de la Porte Dorée réunit depuis 2012 le Musée national de l'histoire de l'immigration et l'Aquarium tropical.

**Le Musée de l'histoire de l'immigration** a pour mission de rassembler, sauvegarder, mettre en valeur et rendre accessible l'histoire de l'immigration.

**L'Aquarium tropical** a pour mission de présenter la richesse de la biodiversité aquatique tropicale et de sauvegarder ses collections vivantes.

Depuis plusieurs années, l'établissement s'est engagé à lutter contre toutes formes de discriminations, à ce titre il a obtenu les **labels diversité et égalité**.

<https://www.palais-portedoree.fr/>

#### **PRESENTATION DES ACTIVITES DU SERVICE**

Le service des Publics est intégré à la Direction du Développement, des Publics et de la Communication (DDPC). Il est constitué de 3 départements : le département du développement des publics, de la médiation et de la qualité de l'accueil.

Le service des Publics a pour missions principales de développer la fréquentation des publics (des primo-visiteurs aux visiteurs les plus fidèles), d'accueillir les publics dans toute leur diversité, de garantir les meilleures conditions de visite et de les accompagner dans leur découverte culturelle et scientifique du Palais, du Musée, de l'Aquarium.

Il définit la politique générale des publics et pilote le développement des ventes de billetterie (interne ou déléguée).

Le ou la stagiaire est sous la supervision du Chef du département de la qualité de l'accueil et de la Cheffe du service des Publics.

#### **MISSIONS**

Au sein du Service des Publics (15 personnes), vous aurez pour missions de :

- Participer au projet de modernisation des outils et process billetterie, dans le cadre de la refonte du système de billetterie en optimisant le parcours client en ligne (ergonomie du site, rédactionnel, mise en page, paramétrage) et en préparant la mise en place du nouvel outil.
- Contribuer à l'amélioration continue de la qualité de l'accueil : mise à jour de la charte de la qualité de l'accueil, participation à la gestion des flux de visiteurs de l'exposition *Christian Louboutin*, coordination et partage des informations avec l'équipe de billetterie, suivi de l'état des stocks de documents, rédaction de FAQ et administration ponctuelle d'enquête des publics (observatoire des publics)
- Suivre et gérer les réclamations client, en coordination avec les différentes équipes du service. Identifier les motifs récurrents de mécontentement et proposer la mise en place de process ou actions correctives.
- Participer à l'évolution des process liés à la réservation des groupes et élaborer un guide de procédures associé.

Le ou la stagiaire travaillera en étroite collaboration avec l'équipe de billetterie gérée par l'agence Marianne International, les chargées de réservation et l'ensemble du service des Publics.



**PALAIS DE LA PORTE DORÉE**

## **PROFIL-FORMATION**

Etudiant en école de commerce, gestion de projets culturels ou Sciences Po.  
1<sup>ère</sup> expérience professionnelle souhaitée en accueil / billetterie, gestion de la relation client ou gestion de projet.  
Affinités pour le secteur culturel / les musées.  
La connaissance d'un logiciel de billetterie est un plus.

## **COMPETENCES**

### **Savoir faire**

Participation à la gestion de projets.  
Utilisation d'outils de billetterie et de CMS (site web).  
Capacité rédactionnelle.  
Aisance avec les outils bureautiques (excel, powerpoint...) et les logiciels en général.

### **Savoir être**

Capacité à travailler avec rigueur, réactivité et sens de l'organisation.  
Curiosité vis-à-vis de la programmation du Palais et envie de découvrir les métiers en lien avec les publics.  
Aisance relationnelle, sens du service et du travail en équipe.

## **PERIODE – DUREE – QUOTITE DE TRAVAIL**

**Durée du stage** : 6 mois

**Début du stage** : mi-octobre 2020

### **Gratification**

Tout étudiant.e en stage pendant plus de 2 mois consécutifs, s'il/elle a été présent.e au moins 44 jours au cours de cette période, perçoit une gratification calculée sur la base de 15% du plafond horaire de la sécurité sociale.

## **INFORMATION COMPLEMENTAIRES** (si besoin)

Horaires en semaine : du lundi au vendredi, de 9h30 à 17h30.  
Travail ponctuel le soir ou week-end, en fonction des besoins et de la programmation culturelle.

## **LIEU DE TRAVAIL**

Palais de la Porte Dorée – 293 avenue Daumesnil – 75012 Paris

## **CANDIDATURE**

Candidature (CV + LM) à envoyer à [lieko.lelong@palais-portedoree.fr](mailto:lieko.lelong@palais-portedoree.fr)