

La ville de **MONTAUBAN** recrute en contrat de droit public (remplacement).

Agent d'accueil billetterie (H/F)

Cadre d'emploi des adjoints territoriaux du patrimoine – Catégorie C

Vous aurez pour mission d'accueillir le public, de renseigner les visiteurs et de gérer une caisse. Vous pourrez être amené ponctuellement à assurer la surveillance et l'entretien des salles ou à renforcer l'équipe de l'espace boutique librairie salon de thé.

Vous représenterez l'image de la collectivité auprès des usagers.

Missions principales :

- Accueil physique et téléphonique, renseignements et orientation des visiteurs :
 - o Accueillir le public avec amabilité et courtoisie. S'exprimer clairement
 - o Prendre des messages; Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques. Mettre en relation des correspondants.
 - o Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous
 - o Gérer les situations de stress et réguler les tensions. Réagir avec pertinence aux situations d'urgence. Conserver neutralité et objectivité face aux situations.
 - o Adapter son intervention aux différents publics
 - o Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence
 - o Réguler l'entrée des visiteurs et des groupes et surveiller les accès
 - o Faire respecter et faire appliquer les règles et consignes de sécurité liées à un équipement, un matériel, un lieu, une activité.
- Gestion de la caisse et de billetterie automatisée :
 - o Vendre les tickets d'entrée
 - o Appliquer les réductions en fonction des justificatifs présentés
 - o Encaisser les sommes suivant le moyen de paiement choisi par le client
 - o Remplir les documents de suivi des encaissements
 - o Préparer les prélèvements, arrêter sa caisse, et remettre régulièrement son fonds de caisse au régisseur de recettes
- Remplacements éventuels en surveillance des salles ou en vente à l'espace librairie/boutique/salon de thé :
 - o Faire appliquer et respecter le règlement intérieur et les consignes de sécurité dans les salles
 - o Vérifier les collections, mémoriser la disposition des œuvres dans les salles et dans les vitrines
 - o Participer à la sûreté des œuvres
 - o Surveiller et signaler les visiteurs ayant un comportement décalé ou inadapté
 - o Vendre des ouvrages, produits dérivés et denrées alimentaires, procéder aux encaissements
 - o Participer à la bonne tenue de l'espace librairie boutique salon de thé (rangement, nettoyage des tables et plans de travail, etc.)

Qualités et points forts attendus :

- Techniques d'accueil. Techniques et outils de communication

- Fonctionnement du standard téléphonique; de la caisse enregistreuse; du terminal CB; d'Internet
- Réglementation régie de recettes (en tant que mandataire)
- Capacité à lire et interpréter les données de la centrale incendie
- Normes de sécurité dans les Etablissements Recevant du Public. Procédures en matière de prévention des risques. Notions de sécurité et risques pour le public
- Cadre réglementaire de la protection des œuvres. Disposition et caractéristiques techniques des œuvres. Notions de conservation préventive.
- Réglementation relative à l'hygiène, notamment alimentaire
- Techniques spécifiques, gestes et postures de manutention

Spécificités :

- 2 WE travaillés par mois
- Travail ponctuel en soirée

Merci d'adresser votre candidature (CV + lettre de motivation) avant le **20/07/2019** par courrier à :

Madame le Maire de MONTAUBAN
Direction des Ressources Humaines – Pôle recrutement
9 rue de l'hôtel de ville
BP764
82 013 MONTAUBAN Cedex

Ou par email :

recrutement@ville-montauban.fr