

## L'accueil et les services aux visiteurs : aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées

Avant l'arrivée du visiteur : se faire connaître et susciter l'intérêt pour visiter

### Outil 1 Profil de poste

Cet outil peut vous aider pour l'embauche ou l'encadrement du personnel d'accueil.

Préposé à l'accueil et aux renseignements
Supérieur hiérarchique :
<b>Description du poste</b>
Le préposé à l'accueil et aux renseignements accueille, informe et oriente les visiteurs, et recueille leurs commentaires ou leurs plaintes.
<b>Tâches</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Accueillir les visiteurs.</li><li>▪ Répondre aux demandes de renseignements des visiteurs concernant les produits, les services, les expositions, les événements et la programmation offerts, la tarification, les attraits touristiques de la région, etc.</li><li>▪ Au besoin, effectuer des recherches pour pouvoir répondre aux demandes de renseignements.</li><li>▪ Lorsque le préposé n'est pas en mesure de donner le renseignement demandé, mettre le visiteur en contact avec un employé en mesure de répondre à la demande.</li><li>▪ Diriger et orienter les visiteurs à l'intérieur de l'établissement.</li><li>▪ Enregistrer les commentaires et suggestions émis par les visiteurs ou leur remettre une fiche de commentaires.</li><li>▪ Enregistrer les plaintes des visiteurs.</li><li>▪ Traiter les plaintes des visiteurs. Lorsque le préposé n'est pas en mesure de traiter une plainte :<ul style="list-style-type: none"><li>– acheminer la plainte au responsable et informer le visiteur du fait que sa plainte sera traitée;</li><li>– ou mettre en contact le plaignant avec le responsable.</li></ul></li></ul>

## L'accueil et les services aux visiteurs : aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées

---

### **Exigences pour l'embauche et compétences requises**

- Avoir obtenu un DEC dans une discipline reliée.
- 2 ans d'expérience dans un poste en relation avec la clientèle.
- La connaissance du milieu muséal est un atout.
- Excellente maîtrise du français (parlé et écrit).
- Excellente maîtrise de l'anglais (parlé).
- Connaissance des logiciels Word et Excel et connaissance des méthodes de recherche sur Internet.
- Habilités de communication orale et écrite.
- Avoir de l'entregent avec la clientèle.
- Aptitude à travailler en équipe.
- Diplomatie et capacité de résolution de problèmes.
- Présentation soignée et tenue vestimentaire conforme aux politiques de l'institution.

### **Conditions de travail**

- Temps plein : X par semaine. Temps partiel : X heures par semaine.
- Rémunération lors de l'embauche : X \$ l'heure.
- Période d'essai de 3 mois.
- Rémunération après la période de probation : X \$ l'heure.
- Avantages sociaux en vigueur selon les normes de l'organisation.