



**Le Musée McCord célèbre la vie d'ici, d'hier et d'aujourd'hui – Notre monde, nos histoires. C'est un Musée miroir d'une ville ouverte sur le monde, un Musée intelligent, un carrefour de rencontres de différentes cultures et communautés, qui offre un regard actuel sur les enjeux de société. Contemporain et interactif, le Musée McCord nous invite à réfléchir sur notre passé et à nous engager dans le présent.**

Nous recherchons un  
**Chef d'équipe, Accueil**  
N° de réf. : 201608

Sous la supervision de la gérante de la boutique et billetterie, le titulaire est responsable d'assurer aux visiteurs un accueil exceptionnel et de veiller à ce que les opérations de la billetterie du Musée se déroulent de manière optimale.

#### **Sommaire des fonctions et responsabilités**

- Assurer le bon fonctionnement de la billetterie en appliquant les règles et politiques tout en réglant les problèmes efficacement;
- Former et coordonner les préposés du service à la clientèle;
- Recruter, former et superviser les bénévoles et préposés aux audioguides; produire les horaires et les diffuser;
- Développer des outils de communication efficace pour les équipes de préposés et de bénévoles;
- Assurer le contrôle de la qualité des services offerts;
- Compiler les revenus de la billetterie et les données de fréquentation, les analyser et les diffuser à l'interne de façon systématique et précise;
- Coordonner les sondages à la clientèle pour les différents services;
- Administrer le point de vente (créer les nouveaux codes de produits, s'assurer des mises à jour et de l'exactitude des entrées);
- Maintenir les procéduriers à jour;
- Participer à l'implantation des stratégies d'approche client et de vente des produits du Musée;
- Accueillir les visiteurs, percevoir les droits d'entrée et gérer les laissez-passer, effectuer l'ouverture et la fermeture du logiciel de point de vente (POS);
- Transmettre au public de l'information sur le Musée et, au besoin, sur le tourisme régional, en personne et au téléphone;
- Maintenir l'entrée et l'espace boutique et billetterie rangés et pourvus des publications institutionnelles;
- Assister la gérante dans ses tâches à la boutique.

#### **Conditions d'emploi**

- Poste à temps plein, 30 heures par semaine, débutant fin avril 2016 ; horaire variable, un soir et les fins de semaine;
- Salaire selon expérience et intéressant programme d'avantages sociaux.

#### **Exigences et profil recherchés**

- Diplôme d'une technique collégiale en administration ; formation en histoire, histoire de l'art, ou tourisme (un atout);
- Quatre (4) ans d'expériences combinées en gestion d'équipe et en service à la clientèle;
- Expérience dans la gestion d'un logiciel de point de vente (POS);
- Attitude conviviale, soucieux d'aider et de bien servir la clientèle;
- Sens des responsabilités et grande autonomie; capacité à proposer des solutions;
- Dynamisme et excellentes compétences interpersonnelles; tact et diplomatie;
- Esprit analytique, aisance avec les chiffres et statistiques;
- Aisance à travailler en équipe et leadership positif;
- Maîtrise du français et de l'anglais; connaissance d'une troisième langue (un atout);
- Intérêt pour le milieu culturel et touristique en général.

*La forme masculine utilisée dans cette annonce désigne aussi bien les femmes que les hommes.*

**Pour postuler**, veuillez envoyer votre candidature **d'ici au 18 avril 2016**, en précisant la **référence n° 201608** et en incluant :  
**1) Une lettre de présentation 2) vos attentes salariales et 3) votre curriculum vitæ**  
**À l'attention du Comité de sélection** à [rh.mccord@mccord-stewart.ca](mailto:rh.mccord@mccord-stewart.ca) ou par la poste au 2175, rue Victoria, Montréal (Québec) H3A 2A3

Pour de plus amples renseignements sur le Musée McCord, veuillez consulter le site Web : [www.musee-mccord.gc.ca](http://www.musee-mccord.gc.ca)  
Nous remercions à l'avance toutes les personnes qui soumettront leur candidature. Toutefois, nous ne communiquerons qu'avec celles retenues pour les entrevues.