



COMMUNAUTÉ DE COMMUNES  
**HANAU LA PETITE PIERRE**

# **RESPONSABLE DE L'ACCUEIL AU CHATEAU DE LICHTENBERG**

## **35 heures par semaine**

La Communauté de Communes de Hanau-La Petite Pierre fusionnée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017 regroupe 38 communes (27.162 habitants), à 45 mn de Strasbourg.

Une qualité de vie appréciée

Situé en partie sur le périmètre du Parc naturel régional des Vosges du Nord, ce territoire, doté de nombreux équipements, comprend un riche patrimoine historique et naturel où se cultive un certain art de vivre.

Un territoire de projets

Notre collectivité en plein développement comprend 107 agents et exerce de nombreuses compétences. Dans un contexte dynamique et de forte volonté d'optimisation des moyens et des résultats, elle recrute, **son responsable d'accueil au château de Lichtenberg.**

### **MISSIONS**

Animation et pilotage de l'équipe d'accueil du château :

- Répartir et planifier les activités des agents
- Piloter, suivre, contrôler et évaluer les activités des agents
- Repérer et réguler les conflits
- Veiller à la réactivité et à la qualité des services rendus
- Concevoir des outils et des procédures de contrôle

Développement marketing

- Développer des activités commerciales en lien avec la programmation culturelle/touristique du château
- Assurer le benchmark sur les équipements et offres voisins pour réagir et anticiper sur de nouvelles offres de services et/ou d'activités
- Constituer, actualiser et diffuser un fond de documentation

Relations publiques :

- Accueillir et informer les visiteurs au château ou en salon et maîtriser les argumentaires liés aux projets en cours

Gestion de l'accueil / boutique / cafétéria et des espaces :

- Veiller à la qualité des produits et de leur bonne conservation dans les règles d'hygiène et de sécurité
- Assurer le réassort des marchandises dans les temps
- Gérer l'usage et la location des espaces publics du château

Développement de l'accueil / boutique / cafétéria et des espaces :

- Mettre en œuvre des actions de développement afin d'être attractif et réactif
- Veiller à la qualité des produits et de leur bonne conservation dans les règles d'hygiène et de sécurité

Mise en œuvre de tableaux de bord :

- Concevoir et mettre en œuvre des indicateurs d'évaluation et d'activités

## **COMPETENCES ATTENDUES**

- Capacités de management (encadrement de 3 agents + saisonniers)
- Savoir travailler en étroite collaboration avec la responsable du site
- Etablir une relation de confiance avec ses collègues et ses partenaires
- Connaissance de la typologie des publics (handicapés, malvoyants, personnes âgées, enfants et adolescents, etc.) et de leurs besoins
- Techniques d'accueil, règles de communication
- Qualités relationnelles
- Elaborer et rédiger un document
- Utiliser les outils bureautiques standards + maîtrise des NTIC (notamment du logiciel de billetterie)
- Capacité à travailler dans l'urgence et à gérer les priorités
- Respecter des objectifs, des coûts et des délais
- Techniques de capitalisation et de classement de documents
- Techniques de recherche d'information
- Maîtrise des langues étrangère : allemand - anglais
- Culture générale en histoire de l'art, archéologie...
- Contexte socio-économique, touristique et culturel local
- Principes d'organisation événementielle, techniques et outils d'information et communication
- Règle de sécurité des ERP

## **QUALIFICATIONS REQUISES**

- Permis de conduire et véhicule indispensable
- Diplômes : bac + 3 dans le marketing
- Expérience dans le management : 2 ans au minimum

## CONDITIONS DE TRAVAIL

Service d'affectation : Château de Lichtenberg

Temps de travail : Temps complet : 35 heures

Lors de l'ouverture du château, travail les week-end et jours fériés par roulement

Mutation ou contrat de 1 an renouvelable

## AVANTAGES

- Tickets restaurant
- Participation mutuelle et prévoyance
- Œuvres sociales

## LISTE DES DOCUMENTS A FOURNIR

Néant

### INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

*A pouvoir dès que possible*

*Poste à 35 heures par semaine*

*Fondement juridique : fonctionnaire ou un contractuel « dans l'attente du recrutement d'un fonctionnaire »*

*La lettre de candidature accompagnée du C.V. sera adressée directement auprès du service Ressources Humaines de la Communauté de Communes de Hanau-La Petite Pierre à l'adresse mail suivante : [emploi@hanau-lapetitepierre.alsace](mailto:emploi@hanau-lapetitepierre.alsace) pour le 31 mars 2020 au plus tard.*

*Merci de préciser que vous postulez pour le poste de responsable de l'accueil au Château de Lichtenberg lors du dépôt de votre acte de candidature.*