



APPEL A CANDIDATURES

CHARGE D'ACCUEIL ET DE BAR (H/F/X)

INTITULE DE POSTE	Chargé d'accueil et de bar
RATTACHE AU POLE	Direction Exploitation Sites – Service des Publics, Accueil, Réservations, Boutique & Bar
REFERENT	Responsable service des Publics

FINALITE

L'exploitation recouvre l'ensemble des produits qui sont proposés aux visiteurs dans l'ensemble des 4 sites bordelais ou sous forme événementielle dans Bordeaux Métropole. A ce titre, le chargé d'accueil et de bar a pour mission de :

- Garantir la qualité de l'accueil des publics
- Assurer la prise de réservations
- Assurer les missions d'accueil professionnel et d'administration/gestion générale liée au service d'accueil
- Gérer le bar et la commercialisation de ses produits

MISSIONS

Garantir la qualité de l'accueil des publics

- Assurer l'ouverture/allumage et l'extinction/fermeture opportune du bâtiment, des espaces d'exposition, de réunion, de détente et des équipements mis au service des publics
- Assurer l'accueil physique et téléphonique des publics scolaires, loisirs, grand public, partenaires - sur l'ensemble du site de Cap Sciences et ses satellites
- Renseigner et orienter les différents publics visiteurs et partenaires. Communiquer de façon appropriée sur les offres proposées et sur la structure elle-même.
- Veiller à la diffusion d'informations de Cap Sciences et de ses activités : banque d'accueil, écran de bienvenue, site internet et la boutique...
- Assurer l'ensemble des tâches liées à la billetterie et vente des offres de Cap Sciences in situ ainsi qu'en VAD.
- Assurer et garantir un service d'accueil de qualité à l'écoute des attentes du public (gestion des flux, réclamations, propreté des lieux, accessibilité...)
- Veiller à la sécurité des publics
- Accompagner les animateurs sur l'accueil des publics et être leur référent lors de l'accueil weekend
- Participer à l'évaluation de la satisfaction des publics et de la qualité des offres



Assurer la prise de réservations

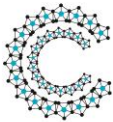
- Effectuer les réservations de groupes et grand public (selon les situations), avec les outils de gestion en vigueur (planning, CRM...), liées aux activités internes et externes de Cap Sciences.
- Elaborer les devis pour les activités d'exploitation liées aux réservations de groupes
- Assurer le suivi et contrôle des réservations (confirmations...)
- Assurer le paramétrage des activités de Cap Sciences sur le CRM.
- Veiller à la bonne compatibilité des réservations entre elles (notamment entre les groupes et le grand public) et la disponibilité des espaces

Assurer les missions d'accueil professionnel et d'administration/gestion générale liée au service d'accueil

- Assurer l'accueil physique et téléphonique au service des personnels de Cap Sciences
- Elaborer les factures, avoirs et reçus de paiement
- Effectuer la remise en caisse journalière
- S'assurer de la disposition de monnaie pour l'accueil et la boutique
- Gérer la réception, la redistribution, l'envoi courriers, ainsi que les messages, fax ou mails arrivés sur les numéros et adresse générique de Cap Sciences.
- Veiller à l'état des stocks des documents de communication et promotion (en lien avec la chargée de communication).
- Paramétrer la billetterie des différentes manifestations et tarifs de Cap Sciences, in situ et en ligne, et veiller à son bon fonctionnement.
- Assure les relations avec les prestataires billetterie ou l'équipe technique interne selon les besoins.
- Proposer des pistes d'amélioration pour les logiciels, anticiper les besoins futurs, les évolutions du métier et les éventuels nouveaux besoins de la structure.
- Réaliser les statistiques provenant du logiciel de billetterie.
- Veiller à la notification et au suivi des solutions apportées à tous problèmes techniques et sanitaires pouvant nuire au confort des visiteurs et nécessitant l'intervention des services techniques internes ou des prestataires externes
- S'assurer de la bonne signalétique et aux aménagements (emplacement, pertinence...)

Gérer le bar et la commercialisation de ses produits

- Veiller au bon fonctionnement du lieu et s'assurer de sa bonne tenue (disposition du mobilier, propreté)
- Assurer l'ouverture, le service et la vente selon le planning d'ouverture et de présence du lieu
- Paramétrer les articles du bar sur le logiciel de caisse et effectuer les mises à jour nécessaires (nouveaux tarifs, création de nouveaux produits)



- Proposer au Directeur d'Exploitation de nouveaux produits, de nouvelles initiatives afin d'augmenter le chiffre d'affaire du bar
- Assurer un suivi quotidien de la vente des produits
- Gérer l'approvisionnement des stocks, et le suivi des relations fournisseurs (commandes, factures et reçus...)
- Effectuer un contrôle de caisse quotidien, suivi comptable, et remise en banque en lien avec le service comptabilité

DOMAINES DE COMPETENCES

1 - Compétences spécifiques

- Maîtrise des fondamentaux de l'accueil des publics
- Communication et vente
- Maîtrise de logiciel de billetterie et gestion de caisse
- Notion de sécurité (publics et bâtiment)
- Notions en comptabilité

2 - Compétences transverses

- Relationnel interne et externe
- Gestion du Stress
- Fiabilité et adaptabilité, maîtrise des imprévus.
- Travail en équipe

SPECIFICITES DU POSTE

1 – Dimension du poste

- Périmètre physique :
 - Essentiellement le H20 pour l'accueil physique, la boutique et le bar
 - L'ensemble des sites de Cap Sciences : H20, Cap Archéo à Pessac, Côté Sciences à Floirac et Côté Sciences Air & Espace à Mérignac ainsi que les politiques événementielles pour ce qui est de l'accueil téléphonique et renseignements

2 - Relations internes

- Avec l'ensemble du personnel de Cap Sciences
- Plus particulièrement dans les tâches quotidiennes avec la direction d'Exploitation



3 - Relations externes

- Visiteurs grand public
- Publics et partenaires institutionnels :
 - o Collectivités locales (région, département, métropole, mairie...) et structures dépendantes
 - o Rectorat et établissements scolaires, enseignants
- Partenaires privés :
 - o Entreprises
 - o Professionnels du tourisme, organisateurs d'événements variés...
 - o Fournisseurs

4 - Particularités

- Habilitation électrique
- Travail posté
- Organisation du temps de travail selon un planning tournant sur plusieurs semaines
- Travail le weekend et jours fériés selon le planning
- Horaires de nuit ponctuels (pour évènement et accueil soirée)

Profil recherché

Niveau Bac/Bac+2 et expérience de minimum 2 ans sur un poste similaire

Positionnement statutaire du poste

Poste en CDI temps plein

Convention collective ECLAT - Groupe C – Coefficient 285

Avantages proposés

- * Tickets restaurant 9€ pris en charge à 60% par l'employeur
- * Prise en charge de la mutuelle par l'employeur à hauteur de 70%
- * Prise en charge à 50% des transports en commun ou prime vélo
- * Divers avantages sociaux proposés par le CSE : chèques vacances, chèques culture...

Modalités de candidature

Adresser CV et lettre de motivation à service.rh@cap-sciences.net, copie à a.nadaud@cap-sciences.net, en précisant dans l'objet « recrutement chargé d'accueil » avant le 15 novembre 2024 à 12h.

Prise de poste 1^{er} décembre 2024.