



## MUSÉE HURON-WENDAT

Un environnement de travail unique et chaleureux. Une entreprise en pleine expansion reconnue pour son raffinement. Un milieu établi au cœur de la nature riche en culture et en histoire. C'est notre engagement.

« De notre passion à la vôtre, le plaisir au travail est la pierre angulaire de notre quotidien. »

### NOUS SOMMES À LA RECHERCHE D'UN CHEF D'ÉQUIPE

#### POSTE

- Horaire : 35 heures par semaine disponible le dimanche (congé vendredi - samedi)
- Salaire selon convention

#### PRINCIPALES TÂCHES ET RESPONSABILITÉS

- Coordonner les opérations de services à la clientèle et de communications internes pour amener les visiteurs à profiter, comprendre et apprécier les ressources patrimoniales du Musée huron-wendat, dont la maison longue nationale Ekionkiestha', l'église Notre-Dame-de-Lorette, la chute Kabir Kouba et la maison Tsawenhohi;
- Avoir sous sa responsabilité la gestion de la boutique et du suivi des réservations de groupes de visiteurs réguliers et scolaires (produits commentée et découverte déjà forfaitisés et sans modifications).

#### Visites du musée

- Répondre aux demandes de réservations et d'informations des groupes à l'horaire régulier (commentée, découverte, autres ententes récurrentes), scolaires et du grand public individuel et en assurer le suivi (calendrier de réservation, informations, contrat, confirmation, facturation) par courriel ou par téléphone;
- Répondre à toutes les demandes spéciales urgentes lors de l'absence du responsable des ventes;
- Participe à la gestion des problématiques et/ou contestation de facturation pour ces groupes avec le responsable des ventes;
- Collabore à la sollicitation auprès des groupes cibles (écoles, établissement pour personnes âgées etc.);
- Envoie aux clients réguliers les informations complémentaires (listes de visites, de tarifs, subventions possibles);
- Préparer la facturation en collaboration avec le responsable des ventes et assurer le suivi avec la comptabilité;
- Au besoin, participe aux réunions de fonctions hebdomadaires avec les différents départements de l'hôtel;
- S'assurer du bon déroulement des activités de l'arrivée au départ des clients;
- Assurer la pleine satisfaction du client de manière à favoriser son retour;
- Effectuer un suivi de satisfaction post visite;
- Assurer la formation des guides quant aux messages d'interprétation des différents sites et expositions, aux techniques de communication, à la sécurité du public et aux autres sphères du travail de guide, en collaboration avec le ou la chargé(e) de recherche et d'éducation;
- Rédaction de rapports d'activité, d'achalandage et consignation des statistiques;
- Préparation de tâches lors des périodes non achalandées pour les guides en collaboration avec l'équipe;
- Voir à la propreté générale du musée et des lieux afférents en supervisant le personnel d'entretien ménager et effectuant les achats de produits et équipements d'entretien;
- Réaliser la plantation et l'entretien du jardin des trois sœurs avec son équipe et le soutien de la direction;
- S'assurer que les systèmes informatiques nécessaires au bon fonctionnement des opérations sont fonctionnels et effectuer la maintenance informatique au besoin, en collaboration avec la direction et le personnel technique;
- Effectuer des soumissions pour l'achat de matériel ou le remplacement d'équipements d'activités et les commandes pour les vêtements des guides dans un souci de rentabilité.

#### Gestion de personnel

- Coordonner et surveiller les activités quotidiennes des guides-animateurs;
- Établir les horaires de travail en fonctions des besoins;
- Consigner les manquements au rendement et, dans de tel cas, rappeler les attentes aux employés;
- Suivi des temps de poinçon sur le système d'horodateur;
- Suivi auprès du personnel pour la gestion des caisses et des dépôts (entrées musée et boutique);
- Planifier les besoins en personnel en collaboration avec la direction;
- Effectuer les demandes de subventions pour l'embauche de personnel saisonnier/étudiant, en collaboration avec la direction;
- Former le personnel adéquatement pour le service à la clientèle (réservation, boutique et attitude générale);
- Planifier et participer à la formation et à l'évaluation des guides;
- Voir à favoriser une ambiance de travail positive et un milieu sain et sécuritaire.

#### Boutique

- Gestion des opérations quotidiennes de la boutique;
- Gérer l'inventaire afin de s'assurer d'offrir une gamme de produits de qualité et effectuer les commandes en conséquence selon les critères établis par la direction;
- Gestion des stocks : achats, promotions, en collaboration avec la direction;
- Former le personnel adéquatement pour conseiller et servir la clientèle;
- Effectuer l'inventaire à chaque saison;
- Comblé au niveau des autres postes au besoin (visite, animation, boutique, guérite, réservations spéciales, ventes);
- Toutes autres tâches connexes.

#### EXIGENCES

- 2 années d'expérience dans un poste similaire;
- Expérience en supervision d'équipe de travail;
- Expérience ou formation dans le milieu touristique;
- Maîtrise de la suite Microsoft Office;
- Connaissance de système Acoma serait un atout;
- Profil service clientèle;
- Connaissance du milieu muséal;
- Grand sens de l'organisation et de la planification;
- Polyvalence et flexibilité;
- Bonne maîtrise du français et de l'anglais parlé et écrit;
- Capacité de travailler en équipe et bonne gestion du stress.

Début d'affichage : 18 novembre 2024 | Fin d'affichage : 25 novembre 2024

La priorité sera accordée aux membres de la Nation Huronne-Wendat.

Nous joindre

rh@hmpn.ca

5 Place de la Rencontre, Wendake (Québec) GOA 4V0

