



LOUVRE

AVIS DE VACANCE
DIRECTION DE LA MEDIATION ET DU DEVELOPPEMENT DU PUBLIC
SERVICE EXPLOITATION BILLETTERIE

FONCTION : Chargé de relation client (F/H) – **poste susceptible d'être vacant**

DATE DE DIFFUSION	19/06/2024
DATE D'ÉCHÉANCE	18/07/2024
CONDITIONS STATUTAIRES	Titulaires Catégorie B et contractuels
DIFFUSION	Interne/Externe

CONTEXTE :

Le musée du Louvre est un établissement public administratif sous tutelle du ministère de la Culture regroupant le musée national du Louvre, le musée national Eugène Delacroix, le Jardin des Tuileries, la gypsothèque du Louvre à Versailles et un centre de conservation situé à Liévin. Conformément au décret n° 92-1338 du 22 décembre 1992 modifié, le musée du Louvre a notamment pour mission de conserver, protéger, restaurer pour le compte de l'Etat et présenter au public les œuvres des collections inscrites sur les inventaires du musée du Louvre et du musée national Eugène Delacroix et des œuvres déposées dans le jardin des Tuileries ; d'assurer dans les musées et jardins qu'il regroupe, et par tout moyen approprié, l'accueil du public le plus large, d'en développer la fréquentation, de favoriser la connaissance de leurs collections, de mettre en œuvre des actions d'éducation et de diffusion visant à assurer l'égal accès de tous à la Culture ; d'assurer l'étude scientifique de ses collections ; de concourir à l'éducation, la formation et la recherche dans le domaine de l'histoire de l'art, de l'archéologie et de la muséographie et de gérer un auditorium. Pour l'accomplissement de ses missions, le musée du Louvre coopère notamment avec les collectivités publiques et les organismes de droit public ou de droit privé, français ou étrangers, poursuivant des objectifs répondant à sa vocation.

Les équipes du musée du Louvre (2300 agents environ) contribuent également à la programmation culturelle du Louvre Lens et du Louvre Abu Dhabi.

La **direction de la médiation et du développement du public** recrute un **chargé de relation client (F/H)**. Au sein du **service de l'exploitation billetterie**, celui-ci porte assistance aux visiteurs via la boîte mail pour participer à la qualité de l'accueil et ainsi contribuer au rayonnement du musée du Louvre et à la valorisation de ses collections.

ACTIVITÉS :

Assistance mail visiteurs

- Gérer l'outil GRC (Zendesk en cours de déploiement) ; créer et organiser les formulaires, coordonner et alimenter la base des réponses types dans l'outil pour tous les objets récurrents
- Alimenter le centre d'aide et FAQ du site internet
- Répondre aux visiteurs par courriels dans plusieurs langues sur tous types de demandes liés à la billetterie en ligne ou vente sur place
- Rédiger des réponses personnalisées et contribuer à l'amélioration de la qualité de réponse aux visiteurs
- Se tenir au courant des conditions de réservation et de visite, des offres événementielles diverses du musée
- Assurer la traçabilité des demandes et réponses
- Mettre à jour les informations des produits sur le site billetterie : actualités, précisions, fermetures partielles ou totales...
- Veiller à ce que toutes les informations présentes sur le site soient à jour : grille tarifaire, décision tarifaire, plan d'ouverture des salles, CGV, liens URL, actualités, modalités d'accès et de réservation...

Traitement des réclamations

- Traiter les demandes de remboursement en relation avec l'agence comptable et la sous-direction financière
- Récupérer toutes les pièces justificatives liées à la commande
- Effectuer un retour au client
- Coordonner la gestion des remboursements (suivi, process avec l'agence comptable)
- Rédiger des réponses personnalisées et contribuer à l'amélioration du traitement des demandes

OBSERVATION : Du lundi au vendredi, disponibilité requise sur certaines nocturnes et jours fériés

PROFIL :

Expérience souhaitée sur des missions similaires

Maîtrise d'un outil GRC

Maîtrise d'un logiciel de billetterie (Vivaticket) et de comptabilité (Paybox, Vérifone)

Connaissances techniques et informatiques

Connaissance des outils bureautiques standards

Connaissance souhaitée du secteur muséal et enjeux d'accueil du public

Bon niveau écrit en français et en anglais - compréhension d'une troisième langue

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :

Possibilité de télétravail (après 3 mois d'ancienneté)

Prestations sociales, culturelles et sportives (Association du personnel proposant de nombreuses sorties et activités de loisirs à tarifs attractifs, ainsi qu'un accès à une médiathèque et à un espace forme)

Carte Culture offrant la gratuité ou des réductions tarifaires sur les droits d'entrée et les produits des établissements culturels du ministère ainsi qu'un accès prioritaire (pour le titulaire de la carte et un accompagnant)

Mise à disposition d'un riche catalogue de formations ; accompagnement dans la préparation des concours et des projets individuels ; parcours nouveaux arrivants et formations managériales pour les nouveaux encadrants

Congés: 32 jours de congés annuels + 13 jours de RTT (sur la base d'un temps plein)

Remboursement partiel des transports et participation forfaitaire pour la mutuelle

Restaurant du personnel

MODALITÉS : Les candidatures (lettre de motivation et CV) sont à adresser au service recrutement et mobilité : candidatures@louvre.fr