

Offre d'emploi- Formation CPE 'Youth Guarantee'

1. Le Service Visiteurs

Le Service Visiteurs est le pilier principal de la **relation client**. Il est le point de contact déterminant dans l'expérience client, il sera à l'écoute des désirs et des besoins de chacun et veillera à les satisfaire au mieux. Il peut ainsi apporter une valeur ajoutée indéniable et améliorer la **position concurrentielle** de Bruxelles. Il gère l'ensemble des **demandes entrantes de la clientèle individuelle**, via téléphone, mail, via des contacts physiques dans les bureaux d'information ou hors les murs, sur les réseaux sociaux, via courrier ou sur le web.

Votre mission sera d'assurer autant que possible la pleine et entière satisfaction des clients qui entrent en contact avec visit.brussels par votre intermédiaire.

2. Description des tâches :

Le(a) collaborateur(rice) sera amené à travailler:

2.1 Dans l'exposition **experience.brussels** :

- Accueil et accompagnement des visiteurs
- Encadrement et animation des groupes dans l'exposition
- Mise à jour des statistiques liées à la fréquentation de l'exposition
- Gestion des réservations

2.2 A l'accueil du **Bip**, le bâtiment qui abrite les bureaux de **visit.brussels**, le bureau d'informations touristiques et l'exposition **experience.brussels** ;

- Ouverture et fermeture du bâtiment ;
- Accueillir et rediriger les visiteurs (bureau d'information, exposition) et les clients (billetterie culturelle, Meeting Centre) ;
- Accueillir et rediriger les externes ayant rendez-vous avec nos collègues
- Accueillir les personnes à mobilité réduite et les accompagner jusqu'à leur destination dans le bâtiment ;
- Aide et information diverses (appeler un taxi, des services de secours, mettre quelqu'un en contact avec des services sociaux, etc.) ;
- Assurer la sérénité dans le bâtiment en intervenant le cas échéant avec sang-froid, diplomatie et fermeté ;
- Assurer que le hall d'entrée Royale soit accueillant (propreté, approvisionnement des présentoirs à brochures, remédier aux défaillances techniques, etc.) ;
- Recherche de l'information demandée par le visiteur (utilisation des outils de recherche papiers et informatiques : guides, sites Internet, Resto.be, etc...);
- Connaissance des ouvrages touristiques et spécifiques (thèmes phares de Bruxelles), du merchandising **visit.brussels**, des gadgets et des dispositifs pour visiter Bruxelles ;

3. Profil

- Bonnes connaissances linguistiques : niveau A2 minimum en français, néerlandais et anglais.
- Présentation irréprochable.
- Disponibilité les week-ends et jours fériés.
- Ponctualité, disponibilité, fiabilité.
- Calme, patience, empathie, gestion des priorités.
- Bon contact avec les visiteurs et les clients.
- Bonne connaissance de Bruxelles.
- Une connaissance de l'utilisation de la suite Office 365 est un plus.
- Curiosité, envie d'apprendre.

Contact :
www.actiris.be Offre N° 2893811