



- Répondre au téléphone et ré-acheminer des appels téléphoniques en l'absence du secrétariat

## II – PROFIL PROFESSIONNEL

15 CADRE D'EMPLOI : **ADJOINT ADMINISTRATIF**  
 16 SPECIALITE SOUHAITABLE : Accueil, communication, assistance, conseil

S: Sensibilisation, A: Application; E: Expert

| 17 | COMPETENCES   | S | A | E |
|----|---|---|---|---|
|    | <b><u>Accueil du public</u></b>   |   |   |   |
|    | <i>Savoir-faire</i>   |   |   |   |
|    | • Informer et orienter les visiteurs avec amabilité   |   |   | X |
|    | • Réagir avec calme aux situations d'agressivité  |   | X |   |
|    | • Adapter son intervention aux différents publics   |   | X | X |
|    | • Réguler l'entrée des visiteurs et des groupes   |   | X |   |
|    | • Gérer un système de comptage automatisé   | X |   | X |
|    | • Comprendre une langue étrangère   |   | X |   |
|    | • Former des agents à l'accueil   |   |   |   |
|    | <i>Savoirs</i>  |   |   |   |
|    | • Règlement intérieur   |   | X |   |
|    | • Organisation des bâtiments et services du musée (collections, vestiaire, etc.)                  |   | X |   |
|    | • Techniques d'accueil, règles de communication   |   | X | X |
|    | • Caractéristiques des visiteurs (individuels, groupes)   |   | X | X |
|    | • Principes de la communication orale   |   | X |   |
|    | • Fonctionnement du standard téléphonique   |   | X |   |
|    | • Maîtrise de la langue anglaise  |   | X |   |
|    | • Techniques de gestion et de la fluidité des flux  |   |   |   |
|    | <b><u>Renseignement du public</u></b>   |   |   |   |
|    | <i>Savoir-faire</i>   |   |   |   |
|    | • Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques  |   | X |   |
|    | • Présenter l'information relative au musée   |   | X |   |
|    | • Gérer un planning de réservation  |   | X |   |
|    | • Rédiger un courrier   | X |   |   |
|    | • Repérer et orienter vers les personnes ressources   |   | X |   |
|    | • Veiller au bon état de marche du matériel   |   | X |   |
|    | <i>Savoirs</i>  |   |   |   |
|    | • Fonctionnement du standard  |   | X |   |
|    | • Outils de bureautique, internet, intranet, logiciels  |   | X |   |
|    | • Principales œuvres et histoires du musée  | X |   |   |
|    | • Dossiers des expositions  |   | X |   |
|    | • Organisation et rôle des services extérieurs au musée (office du tourisme, autres musées, etc.) | X |   |   |

18 EXPERIENCE PROFESSIONNELLE SOUHAITEE :

19 FORMATION D'ADAPTATION OBLIGATOIRE :

20 DUREE D'AFFECTION SOUHAITABLE DANS LE POSTE : de 3 à 5 ans. (3 ans minimum)

Le directeur

L'agent :

Date :

Date :

Signature :

Signature :