



Le Musée huron-wendat est une institution nationale du peuple Wendat qui veille à la conservation et à la mise en valeur de son patrimoine. À travers son exposition permanente Territoires, mémoires, savoirs, son calendrier d'expositions temporaires, ses activités et ses ateliers thématiques, le Musée réalise son mandat d'enseignement et de vulgarisation des connaissances de l'histoire, de la culture et des arts du peuple wendat et des autres Premières Nations. Pour le visiteur, le Musée est également la porte d'entrée donnant accès à l'interprétation de nombreux sites patrimoniaux de Wendake, dont la Maison Longue, l'église Notre-Dame-de-Lorette, la chute Kabir Kouba et la maison Tsawenhohi.

## Musée Huron-Wendat Offre d'emploi Chef d'équipe

**Département :** Musée huron-wendat      **Entrée en fonction :** mi-octobre 2019  
**Type d'emploi :** Temps plein, 35 heures semaine  
**Statut :** Temporaire, Remplacement de maternité (octobre 2019 à octobre 2020)  
**Salaire :** Selon convention collective

### Sommaire du poste

Sous la supervision de la direction du Musée huron-wendat, le ou la chef d'équipe du Musée a pour principale responsabilité de coordonner les opérations de services à la clientèle et de communications pour amener les visiteurs à profiter, comprendre et apprécier les ressources patrimoniales du Musée huron-wendat, dont la Maison Longue, l'église Notre-Dame-de-Lorette, la chute Kabir Kouba et la maison Tsawenhohi. Elle a également sous sa responsabilité la gestion de la boutique, de la location de salles pour divers événements sociaux et du suivi des réservations de groupes.

### Principales responsabilités:

#### Visites du musée

- Répondre aux demandes de réservations et d'informations et en assurer le suivi, par courriel ou par téléphones;
- Faire de la sollicitation auprès des groupes cibles (écoles, établissement personnes âgées....);
- Envoi aux clients les informations pertinentes (listes de visites, de tarifs, subventions possibles);
- Lorsque la réservation est officielle envoi de la confirmation de réservation par courriel;
- Faire le suivi du calendrier des groupes;
- Préparer la facturation et faire le suivi auprès de la comptabilité;
- Participer aux réunions de fonctions hebdomadaire 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;
- Gestion des problématiques et / ou contestation de facturation;
- Assurer un suivi de satisfaction post visite;
- 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 responsable;
- Rédaction de rapports d'achalandage ;



### **Gestion de personnel**

- Coordonner et surveiller les activités quotidiennes des guides interprètes;
- Établir les horaires de travail en fonctions des besoins;
- 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;
- Effectuer les demandes de subventions pour l'embauche de personnel saisonniers/étudiants;
- Former le personnel adéquatement pour le service à la clientèle;
- Participe à la formation 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 du Musée huron-wendat;
- Former le personnel adéquatement pour conseiller et servir la clientèle;
- Effectuer l'inventaire mensuellement.
- Voir à la propreté générale du musée;
- Comblé au niveau des autres postes au besoin (visite, animation, boutique, guérite);
- 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 Acomba serait un atout;
- Profil service clientèle;
- Connaissance du milieu muséal.

### **Autres exigences :**

- 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.

Seuls les candidats et candidates ayant l'expérience requise et répondant aux exigences du poste seront convoqués en entrevue. \* La priorité sera accordée aux membres de la Nation huronne-wendat.

Les personnes intéressées peuvent faire parvenir leur curriculum vitae et une lettre de présentation à l'attention de :

Emilie Rondeau  
Coordonnatrice des ressources humaines  
Hôtel-Musée Premières Nations  
5, Place de la rencontre  
Wendake (Québec) G0A 4V0  
Courriel : [rh@hotelpremieresnations.ca](mailto:rh@hotelpremieresnations.ca)