

WEA
Département des Relations Externes
Chargé(e) du centre d'informations
(Information Centre Advisor)



CWGC
Commonwealth War Graves Commission

Description du poste

Classification	B
Rattaché à	Commemorations and PR Supervisor
Poste(s) rattaché(s) à cette fonction	N/A.
Responsabilités financières	Autorité financière déléguée.
Finalité du poste	Gérer le 'Information Centre' (centre d'informations) CWGC de Ypres, sensibiliser les visiteurs au travail de la CWGC et exposer celui-ci à l'aide d'informations clés. Le ou la Chargé(e) du centre d'informations se chargera également de rassembler le soutien nécessaire à nos activités, encouragera les visiteurs à opter pour notre programme d'adhésion et vendra des articles de marketing au grand public.

Principales missions et responsabilités

Générales

- Gérer le Centre d'informations CWGC en collaboration avec l'équipe des Relations Externes WEA.
- Accueillir les visiteurs et fournir des informations de premier ordre en face à face ainsi que par le biais de brochures de la CWGC.
- Coordonner les ventes d'articles de marketing et consigner avec précision les stocks, achats, processus et remplacements.
- Être responsable de la caisse ainsi que des paiements par carte de crédit et des donations.
- Promouvoir le programme d'adhésion et faciliter le processus d'inscription.
- Aider les visiteurs à utiliser les kiosques et le site web de la CWGC.
- Encourager le grand public à visiter les sites de la CWGC au sein de la Western Europe Area et favoriser l'engagement à l'organisation.
- Être responsable de la satisfaction des visiteurs dans le centre d'informations en le maintenant propre, rangé et facile d'accès ainsi qu'en assurant l'accueil du public.
- Répondre en face à face aux demandes et aux questions des visiteurs à l'aide des ressources de la CWGC et/ou en collaboration avec l'équipe des Relations Externes WEA.
- Accueillir les visiteurs en tant que représentant(e) irréprochable de la Commission.
- Responsable de répondre à toutes les enquêtes publiques qui arrivent sur la plateforme 'salesforce' en collaboration avec l'équipe des Relations Externes.

Travail en équipe

- Communiquer de façon claire avec les collègues et faire partie intégrante de l'équipe des Relations Externes WEA, en conseillant et en assistant les membres de l'équipe lorsque cela est nécessaire.

Responsabilités des projets

- Contribuer aux projets, tâches et groupes de travail selon les exigences.

Autres responsabilités

- Réaliser des objectifs clairs, mesurables, programmés et adaptés aux stratégies des relations externes de la CWGC.

Principaux contacts et relations de travail

- Grand public.
- Intervenants externes.
- Équipe des Relations Externes WEA
- Tout le personnel de la CWGC.

Connaissances et qualifications/expérience requises

- Licence générale ou qualification/expérience équivalente et justifier d'une expérience/de connaissances en représentation d'une organisation en charge du patrimoine ou d'un office du tourisme/d'information.
- Vous possédez une expérience professionnelle dans un milieu avec des parties prenantes diverses, internationales et multiculturelles.
- Maîtrise parfaite du néerlandais et de l'anglais. La connaissance du français ou de l'allemand est un atout.
- Vous êtes disposé(e) à voyager à l'étranger afin d'assister à des réunions ou à des formations.
- Expérience en vente directe et excellentes aptitudes commerciales.
- Une expérience en gestion de l'argent liquide/à la caisse est souhaitée.
- Habitué(e) à travailler au contact de la clientèle.

Compétences & principales aptitudes (fonctionnelles/techniques)

- Bonnes compétences en informatique.
- Bonnes compétences organisationnelles.
- Capacité à jongler avec les chiffres.
- Bonnes aptitudes communicationnelles et interpersonnelles.
- Meticuleux(se) et ponctuel(le).
- Intéressé(e) par la Première et/ou la Seconde Guerre mondiale.
- Capacité à relater des faits historiques de façon intéressante et attrayante.
- Être capable de donner la priorité aux tâches les plus urgentes et de les planifier afin de respecter les échéances.
- Agir avec intégrité, confidentialité et faire preuve de diplomatie.
- Fiabilité et flexibilité malgré un environnement de travail changeant/situations/personnes.
- Volonté de s'engager en termes de formation et développement dans son poste.
- Flexible, vous aimez vous adapter aux besoins changeants de l'organisation.