

<b>DESCRIPTION DE POSTE</b>	
<b>INFORMATION SOMMAIRE</b>	
<b>Titre du poste :</b>	Conseiller du centre d'information
<b>Département :</b>	MarComms - Relations extérieures C&SEA
<b>Type de contrat :</b>	Temporaire (remplacement d'une maladie de longue durée)
<b>Objectif du poste :</b>	Gérer le centre d'information du CWGC d'Ypres, accroître la sensibilisation et démontrer la valeur du CWGC en fournissant des informations clés aux visiteurs. Le conseiller du centre d'information obtiendra également un soutien pour nos activités, facilitera l'adhésion des visiteurs à notre programme d'adhésion et vendra des articles de marketing/publication aux membres du public.
<b>Classification :</b>	B3
<b>Rend compte au :</b>	Tourism and Marketing Specialist
<b>Rapports directs :</b>	N/A
<b>Autres contacts clés :</b>	MarComms C&SEA, personnel de la zone, le public
<b>Responsabilités financières :</b>	N/A
<b>Localisation :</b>	Centre d'information d'Ypres, Ypres, Belgique
<b>Horaire de travail :</b>	Du mercredi au dimanche de 13 à 21h .
<b>Déplacements :</b>	Doit être prêt à voyager
<b>Droit au travail :</b>	Doit avoir le droit de travailler en Belgique

### **INFORMATIONS SUR LA COMMISSION**

Nous honorons et commémorons les hommes et les femmes des forces armées du Commonwealth qui sont morts au cours des première et seconde guerres mondiales, en veillant à ce qu'ils ne soient jamais oubliés. Financé par six gouvernements membres, notre travail a commencé par la construction de cimetières, dont nous assurons maintenant l'entretien, dans 23 000 sites à travers le monde.

Aujourd'hui, plus d'un siècle après nos débuts, notre travail se poursuit grâce à notre personnel, à ceux qui nous soutiennent et à nos bénévoles qui préservent notre patrimoine culturel, horticole et architectural unique et qui veillent à ce que soient racontées les histoires de ceux qui sont morts pour notre liberté.

### **RESPONSABILITÉS ET ATTRIBUTIONS PRINCIPALES DU RÔLE**



### Général

- Gérer le centre d'information de la CWGC à Ypres en liaison avec l'équipe des relations extérieures de la région.
- Accueille les visiteurs et fournit des informations clés en face à face, y compris la distribution de nos dépliants CWGC.
- Coordonner la vente d'articles de marketing/publication et tenir un registre précis des stocks, des achats, des traitements et des remplacements.
- Est responsable de la caisse enregistreuse ainsi que des paiements par cartes de crédit et des donations.
- Promouvoir le programme d'adhésion et faciliter le processus d'inscription.
- Aide les visiteurs à utiliser les iPads liés au site Web de la CWGC.
- Promouvoir et encourager le public à visiter les sites de la CWGC dans la région de l'Europe occidentale et l'engagement plus large de l'organisation.
- Est responsable de l'expérience des visiteurs dans le centre d'information en veillant à ce que le centre soit propre et bien rangé, facile d'accès et être accueillant pour le public.
- Traiter en personne les demandes de renseignements des visiteurs et répondre à leurs questions en utilisant les ressources du CWGC et/ou en liaison avec l'équipe des relations extérieures.
- Agir en tant qu'hôte/hôtesse en représentant la Commission de manière remarquable.
- Soutient l'équipe des relations extérieures avec des tâches administratives

### Connaissances fonctionnelles du poste

- Exige une bonne connaissance et une compréhension globale de l'ensemble des processus, procédures et systèmes à utiliser dans l'exécution des tâches. Ces connaissances peuvent être acquises par une combinaison de formation professionnelle et d'une expérience considérable sur le lieu de travail.

### Expertise métier

- Nécessite la compréhension de la manière dont les fonctions sont liées/ intégrées aux autres membres de l'équipe.

### Leadership

- Aucune responsabilité de supervision

### Résolution de problèmes

- Exige la capacité de porter des jugements fondés sur la pratique et l'expérience antérieure.

### Nature de l'impact

- Cette personne est en contact direct avec le public et a à cet égard un impact important, étant un porte-parole et un ambassadeur.

### Domaine d'impact

- Propre équipe et le public.

### Compétences interpersonnelles

- La communication et l'échange d'informations constituent une partie importante du travail. Les conversations quotidiennes avec les clients et l'écoute attentive sont essentielles.

## SPÉCIFICATION DE PERSONNE

### Éducation et connaissances

#### Essentiel

- Baccalauréat général ou qualification/expérience équivalente
- Excellente maîtrise des langues néerlandaise et anglaise, tant à l'oral qu'à l'écrit.

#### Souhaitable

- La connaissance du français ou de l'allemand serait bénéfique

### Expérience

#### Essentiel

- Expérience de la "vente" en face à face
- Travailler dans un environnement orienté vers le client
- Travailler avec un éventail de parties prenantes diverses, internationales et multiculturelles

#### Souhaitable

- Traitement des transactions en espèces et/ou en caisse
- Expérience avérée de la représentation d'une organisation du patrimoine ou d'un office du tourisme.

### Compétences et aptitudes

- Bonnes compétences informatiques et numériques
- Bon sens de l'organisation, précision et ponctualité
- Capacité à établir des priorités et à planifier la charge de travail afin de respecter les délais.
- Engagé dans le développement professionnel continu
- Un alignement et une adhésion aux valeurs de la Commission : RESPECT, EXCELLENCE, TRAVAIL D'EQUIPE, COMMUNICATION, PROFESSIONNALISME et ENGAGEMENT.
- Responsabilité en matière de santé et de sécurité pour soi-même et pour les autres



COMMONWEALTH  
WAR GRAVES



---

*Vos principales fonctions sont définies dans la présente description de poste. De temps à autre, il peut vous être demandé d'accomplir d'autres tâches raisonnables qui ne relèvent pas de votre titre de poste ou de vos principales fonctions, si cela s'avère nécessaire pour répondre aux besoins de la Commission.*

---