



STAVROS  
NIARCHOS  
FOUNDATION  
CULTURAL  
CENTER

ΚΕΝΤΡΟ  
ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ  
ΙΔΡΥΜΑ  
ΣΤΑΥΡΟΣ  
ΝΙΑΡΧΟΣ

## Συντονιστής/Συντονίστρια Εξυπηρέτησης Επισκεπτών

Σχεδιασμένο από το αρχιτεκτονικό γραφείο Renzo Piano Building Workshop, το Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος (ΚΠΙΣΝ) είναι ένας περιβαλλοντικά βιώσιμος, διεθνούς εμβέλειας πολιτιστικός, εκπαιδευτικός και ψυχαγωγικός αστικός τόπος, ο οποίος περιλαμβάνει τις εγκαταστάσεις της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος, της Εθνικής Λυρικής Σκηνής, καθώς και το Πάρκο Σταύρος Νιάρχος. Αποτελεί τη μεγαλύτερη μεμονωμένη δωρεά του Ιδρύματος Σταύρος Νιάρχος, και μεταβιβάστηκε στο Ελληνικό Δημόσιο τον Φεβρουάριο του 2017.

Η ΚΠΙΣΝ Α.Ε. είναι κοινωφελής οργανισμός και έχει ως σκοπό την οργάνωση, συντήρηση, λειτουργία, και διαχείριση του Κέντρου Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος και του Πάρκου Σταύρος Νιάρχος, ενώ παράλληλα έχει αναπτύξει τον δικό της προγραμματισμό πολιτιστικών, εκπαιδευτικών και αθλητικών εκδηλώσεων, ανοιχτών σε όλους και ελεύθερες για το κοινό χάρη σε αποκλειστική δωρεά του Ιδρύματος Σταύρος Νιάρχος.

Η ΚΠΙΣΝ Α.Ε. είναι εργοδότης ίσων ευκαιριών, απαγορεύοντας τις διακρίσεις έναντι οποιουδήποτε εργαζομένου ή υποψήφιου για απασχόληση με βάση τη φυλή, το χρώμα, τη θρησκεία, την εθνικότητα, την εθνική προέλευση, το φύλο, την ηλικία, την αναπηρία, την οικογενειακή κατάσταση, τις σεξουαλικές προτιμήσεις ή οποιαδήποτε άλλη κατηγορία που προστατεύεται από το νόμο, και διασφαλίζει δίκαιη αντιμετώπιση όλων των υποψηφίων βάσει των προσόντων τους και των προϋποθέσεων που προβλέπει ο νόμος.

Η **ομάδα Εξυπηρέτησης Επισκεπτών** είναι η πιο πολυμελής του Οργανισμού και έχει ποικίλες ευθύνες, όπως για παράδειγμα, την υποδοχή των επισκεπτών, τα σχολικά προγράμματα, τις ξεναγήσεις στα κτήρια και το Πάρκο Σταύρος Νιάρχος, την ενοικίαση ποδηλάτων, την εξυπηρέτηση των θεατών, κ.λπ.

Το ΚΠΙΣΝ αναζητά άτομο για να καλύψει τη θέση του Συντονιστή/της Συντονίστριας Εξυπηρέτησης Επισκεπτών, η οποία αναφέρεται στην Υπεύθυνη Εξυπηρέτησης Επισκεπτών. Οι **ιδανικοί υποψήφιοι** θα πρέπει να διαθέτουν εμπειρία στην εξυπηρέτηση πελατών/επισκεπτών (visitor/guest service), καθώς και στις υπηρεσίες θεατών (spectator services), ενώ βρίσκονται σε διαρκή αναζήτηση νέων και καινοτόμων ιδεών για την ανάπτυξη του τμήματος και κατ' επέκταση τη βέλτιστη εμπειρία του επισκέπτη.

### **Κύρια καθήκοντα και βασικές αρμοδιότητες:**

- Εξασφάλιση άριστης εξυπηρέτησης επισκεπτών στο ΚΠΙΣΝ
- Συντονισμός πολυμελούς ομάδας ασκούμενων νέων στο ΚΠΙΣΝ (ανανεώνονται ανά 6 μήνες στο πλαίσιο του προγράμματος πρακτικής άσκησης *Επανεκκίνηση & Ενίσχυση των Νέων*, αποκλειστικής δωρεάς του Ιδρύματος Σταύρος Νιάρχος)
- Οργάνωση βαρδιών του τμήματος
- Συντονισμός ξεναγήσεων και κρατήσεων για ξεναγήσεις
- Λειτουργία υπηρεσίας ενοικίασης ποδηλάτων
- Διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης επισκεπτών
- Προετοιμασία αναφορών και παρουσιάσεων
- Υπεύθυνος/Υπεύθυνη βάρδιας (Duty Manager) τμήματος Εξυπηρέτησης Επισκεπτών
- Προμήθειες για τις ανάγκες του τμήματος
- Συνεργασία με τα άλλα υπόλοιπα τμήματα του Οργανισμού
- Διαχείριση παραπόνων και επίλυση προβλημάτων
- Διατήρηση συστημάτων αρχειοθέτησης και βάσεων δεδομένων σχετικά με την ταξινόμηση συμβολαίων, τιμολογίων, και των προσφορών των συντελεστών των προμηθευτών

### **Απαραίτητα προσόντα:**

- Αποδεδειγμένη προϋπηρεσία τουλάχιστον 3 ετών σε ανάλογη απασχόληση
- Εμπειρία τουλάχιστον 3 ετών σε συντονισμό πολυμελούς ομάδας εργασίας
- Πτυχίο ανώτατης σχολής ή μεταλυκειακής επαγγελματικής σχολής τουλάχιστον τριετούς διάρκειας, σε συναφές πεδίο (πχ. διοίκηση επιχειρήσεων με έμφαση στην οργάνωση εκδηλώσεων, διοίκηση ξενοδοχειακών & τουρισμού, επικοινωνία & δημόσιες σχέσεις, κ.λπ.)
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές αντικείμενο θα συνεκτιμηθεί
- Άριστη γνώση της ελληνικής και αγγλικής γλώσσας και χειρισμός τους προφορικά και γραπτά
- Άριστη χρήση του MS Office με ιδιαίτερη έμφαση σε Excel και PowerPoint

### **Επιπλέον επιθυμητά χαρακτηριστικά και δεξιότητες:**

- Διαρκής αναζήτηση νέων και καινοτόμων ιδεών για τη βελτίωση και την εξέλιξη της εμπειρίας των επισκεπτών
- Η γνώση επιπλέον ξενών γλωσσών θα συνεκτιμηθεί
- Ανεπτυγμένη ικανότητα και αποδεδειγμένη εμπειρία στην διαπροσωπική επικοινωνία και τη διαχείριση κοινού
- Εμπειρία στη διαχείριση κρίσεων και την επίλυση προβλημάτων
- Ομαδικό πνεύμα σε συνδυασμό με συντονιστικές ικανότητες
- Οργανωτικές ικανότητες
- Ευελιξία στα ωράρια, με έμφαση στις βραδινές βάρδιες, Σαββατοκύριακα και αργίες