



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 και της Εθνικής Λυρικής Σκηνής, καθώς και το Πάρκο Σταύρος Νιάρχος. Αποτελεί τη μεγαλύτερη μεμονωμένη δωρεά του Ιδρύματος Σταύρος Νιάρχος, και μεταβιβάστηκε στην Ελληνική Πολιτεία 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, είτε με ελεύθερη είσοδο είτε με εισιτήριο προσιτό στο 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.

Περιγραφή θέσης

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

Η **Διεύθυνση 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, το πρόγραμμα εθελοντισμού, το πρόγραμμα

πρακτικής άσκησης (οι ασκούμενοι ανανεώνονται ανά 6 μήνες στο πλαίσιο του προγράμματος πρακτικής άσκησης *Επανεκκίνηση & Ενίσχυση των Νέων*, αποκλειστικής δωρεάς του Ιδρύματος Σταύρος Νιάρχος) κ.α.

Βασικές αρμοδιότητες και χαρακτηριστικά θέσης

- Εξασφάλιση άριστης εξυπηρέτησης επισκεπτών στο ΚΠΙΣΝ
- Συντονισμός και εκπαίδευση πολυμελούς ομάδας ασκούμενων νέων στο ΚΠΙΣΝ
- Οργάνωση βαρδιών του τμήματος
- Συντονισμός κρατήσεων για ξεναγήσεις
- Διαχείριση και εξασφάλιση καλής λειτουργίας του προγράμματος ενοικίασης ποδηλάτων (ταμείο, παρακολούθηση κατάσταση ποδηλάτων, επίλυση προβλημάτων, αναφορές)
- Υποστήριξη στο πρόγραμμα εθελοντισμού
- Προετοιμασία αναφορών και παρουσιάσεων
- Υπεύθυνος/Υπεύθυνη βάρδιας (Duty Officer) τμήματος Εξυπηρέτησης Επισκεπτών
- Αγορές/προμήθειες για τις ανάγκες του τομέα
- 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
- Ευελιξία στα ωράρια, με έμφαση στις βραδινές βάρδιες, Σαββατοκύριακα και αργίες
- Ενεργή και διαρκής επί τόπου επίβλεψη της ομάδας Εξυπηρέτησης Επισκεπτών σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους του ΚΠΙΣΝ

Απαραίτητα προσόντα

- Αποδεδειγμένη προϋπηρεσία τουλάχιστον 3 ετών σε ανάλογη απασχόληση (customer service, συντονισμός πολυμελούς ομάδας εργασίας, κ.α.)
- Πτυχίο ανώτατης σχολής ή μεταλυκειακής επαγγελματικής σχολής τουλάχιστον τριετούς διάρκειας, σε συναφές πεδίο (πχ. διοίκηση επιχειρήσεων με έμφαση στην οργάνωση εκδηλώσεων, διοίκηση ξενοδοχειακών, 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 – γνώση άλλων γλωσσών θα συνεκτιμηθεί
- Άριστη χρήση του MS Office με ιδιαίτερη έμφαση σε Excel

Επιπλέον επιθυμητά χαρακτηριστικά και δεξιότητες

- Διαρκής αναζήτηση νέων και καινοτόμων ιδεών για τη βελτίωση και την εξέλιξη της εμπειρίας των επισκεπτών
- 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
- Θετικός χαρακτήρας

Διαδικασία αίτησης

- Η προθεσμία υποβολής είναι στις 28/11/2019, στις 14:00 ώρα Ελλάδας
- Οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να αποστείλουν το βιογραφικό τους σημείωμα, καθώς και μία σύντομη επιστολή εκδήλωσης ενδιαφέροντος στην ηλεκτρονική διεύθυνση jobs.ve@snfcc.org
- Όλες οι αιτήσεις θα αξιολογηθούν πρώτα από ανεξάρτητη εταιρεία ανθρώπινου δυναμικού. Θα ακολουθήσουν συνεντεύξεις με όσους και όσες συμπεριληφθούν στη βραχεία λίστα.