Agent d'accueil (F/H)

La SPL *Le Voyage à Nantes* recherche, pour le service des publics du Château des ducs de Bretagne, un ou une Agent d'accueil, en contrat à durée indéterminée.
Le service des publics du Château des ducs de Bretagne comprend 31 collaborateurs et collaboratrices.

Mission principale :

Sous la responsabilité hiérarchique de la Responsable adjointe du service des publics, vous garantissez l'accueil et l'orientation des visiteurs sur le site, assurez la vente des billets et des services associés, la délivrance des titres d'entrée et des audio-guides, la tenue et la justesse de la caisse, dans un souci constant de satisfaction des visiteurs.

Principales activités :

1. Garantir l'accueil des publics sur le site, notamment :
- en préparant les espaces et les outils pour l'accueil du public
- en informant le public sur le site et les activités proposées et en l'orientant
- en gérant les files d'attente pour fluidifier l'accès aux caisses d'accueil

2. Assurer la vente des billets et des services associés (application des formules et tarifs adaptés, tenue et justesse de la caisse…)

3. Participer à la satisfaction des publics :
- en communiquant à la responsable toutes les informations relatives à la satisfaction du public et en étant force de propositions pour l'améliorer
- en gérant les éventuels litiges

Profil :

- Connaissance de la destination et de l'offre touristique proposée au Château des ducs de Bretagne et plus généralement au *Voyage à Nantes*
- Première expérience dans un poste similaire (accueil billetterie)
- Maitrise de l'anglais (niveau B2) et d'une autre langue étrangère niveau B1 (idéalement espagnol)
- Connaissance de base des principes de la relation client
- Connaissance de base de techniques de prévention, de communication et de gestion de conflits
- Capacité à accueillir, informer et conseiller le public
- Capacité à gérer l'accès, les flux de personnes et les files d'attente de façon sécurisante
- Capacité à utiliser un logiciel de billetterie
- Capacité à travailler en équipe
- Adaptabilité et aisance relationnelle
- Orientation client et public
- Intérêt pour le secteur culturel, artistique et/ou touristique et les activités du Voyage à Nantes
- Intérêt pour les enjeux culturels, sociaux et environnementaux d'une démarche RSE en entreprise

Poste : **CDI à temps partiel (40%) à pourvoir à partir de décembre 2026** - Statut employé - Salaire de base mensuel de 1 897€ bruts (base temps plein) - 13ème mois après 6 mois d'ancienneté - 6 semaines de congés payés - Complémentaire santé et titres restaurant pris en charge à 60% par l'employeur - Organisation du temps de travail annualisée de 1 565 heures travaillées (base temps plein) - Travail les weekends et jours fériés (avec majoration de salaire) et les vacances scolaires.

Entreprise :

Le Voyage à Nantes est une société publique locale (SPL) créée en janvier 2011 et chargée de la promotion du dispositif culturel mis en place par Nantes, et plus généralement de la destination Nantes Métropole.
À cette fin, ce qui en fait son exemplarité, la SPL *Le Voyage à Nantes* produit chaque été un événement qui met en scène ce dispositif via un parcours urbain enrichi de propositions d'œuvres d'art, temporaires ou définitives, dans l'espace urbain. Aujourd'hui *« Le Voyage permanent »* est ainsi une collection de plus de 120 œuvres qui amènent à la découverte de la ville. Dans la continuité du Voyage permanent et de l'événement estival, *Le Voyage à Nantes* propose depuis 2022 *« Le Voyage en hiver »*. A l'occasion des vacances de Noël, la ville est réinterprétée de façon singulière et sensible par le regard d'artistes qui s'emparent de cette ambiance si particulière des fêtes de fin d'année.

La *SPL* rassemble au sein d'une seule structure, tourisme et sites culturels phares :
- L'Office de tourisme de Nantes Métropole
- Le Château des ducs de Bretagne et Mémorial de l'abolition de l'esclavage
- Les Machines de l'île : Galerie, Éléphant et Carrousel des Mondes Marins
- La HAB Galerie
- Le Parc des Chantiers
- La collection permanente d'œuvres d'art Estuaire, de Nantes à Saint Nazaire

Le Château des ducs de Bretagne abrite le musée d'Histoire de Nantes, labellisé Musée de France, dont une version modernisée a été inaugurée en 2016, et accueille des expositions temporaires d'envergure internationale et une programmation artistique, culturelle et scientifique diversifiée. 400 000 visiteurs sont en moyenne accueillis par an : grand public, public scolaire, jeune public…

Le Voyage à Nantes mène une politique RH de proximité et s'attache à promouvoir l'égalité des chances en luttant contre toute forme de discrimination liée à l'âge, au sexe, à l'origine, à un handicap ou à toute autre caractéristique personnelle. Pour ce faire, Le Voyage à Nantes a conclu différents accords d'entreprise (égalité professionnelle et qualité de vie et des conditions de travail…) et a mis en place plusieurs chartes internes (prévention et lutte contre les agissements sexistes et le harcèlement sexuel…) encourageant la diversité et renforçant la cohésion sociale.

Retour des candidatures (CV + lettre de motivation) avant le 29 novembre 2026
Direction des Ressources Humaines – Réf AACH
SPL Le Voyage à Nantes
1-3 rue Crucy
BP 92211 – 44022 Nantes cedex
candidatures@lvan.fr