

MINISTÈRE DES ARMÉES

FICHE DE MISSION

Stage – Assistant.e Expérience Visiteur		
Mission	Gestion du fichier de données contacts du musée	QR code
Département	Département Marketing et Publics	
Service	Service Expérience Visiteur	
Responsable	Blandine de DAINVILLE	

Durée de la mission			
Date de début de mission :	3 mai 2021	Durée de la mission :	2 mois

Localisation du poste			
Etablissement d'emploi	Musée national de la Marine – Palais de Chaillot – 17 place du Trocadéro – 75016 Paris	Lieu de travail	Musée national de la Marine – Tour Égée 11 allée de l'Arche, 92671 Courbevoie Cedex

Description de la mission
<p>1 – Contexte</p> <p>Établissement public administratif (EPA) relevant du ministère des Armées, le musée national de la Marine est labellisé musée de France et implanté sur 6 lieux distincts du territoire national (à Paris au Palais de Chaillot, dans les ports de Brest, Port-Louis, Rochefort, Toulon et à Dugny pour son centre de conservation et de ressources).</p> <p>À la fois musée d'art et d'histoire, de sciences et de techniques, d'aventure humaine et de tradition populaire, il a pour mission de présenter l'histoire du patrimoine maritime grâce à ses collections permanentes héritées des arsenaux et de la salle de la Marine du Louvre, ainsi que par l'organisation d'expositions temporaires.</p> <p>Un large projet de transformation et de rénovation est en cours, dont l'ambition est de construire le grand musée maritime français du 21^{ème} siècle, afin de transmettre au grand public la conscience des enjeux de la mer d'aujourd'hui et de demain, à travers une nouvelle valorisation de ses collections.</p> <p>2 – Mission</p> <p>Le département Marketing et Publics est en charge d'accueillir, d'étudier et de développer les publics du musée dans un objectif de hausse de la fréquentation et des ressources propres. Il est le point de rencontre entre le musée et ses publics. Il définit la politique générale des publics en lien avec les autres. Il pilote par ailleurs les missions commerciales du musée, qu'elles soient gérées en interne ou déléguées.</p>

Au sein du département Marketing et Publics, le service Expérience Visiteur est en charge de la qualité de l'Expérience proposée au Visiteur qui prend en compte l'ensemble des étapes du parcours du visiteur : avant, pendant et après le musée, qu'elles soient de nature relationnelles ou transactionnelles, ou encore physiques ou digitales. À ce titre, le périmètre d'activités sera traduit par l'accueil des visiteurs, la vente multicanale de l'offre culturelle et la commercialisation auprès des revendeurs, ainsi que le service client (gestion de la satisfaction client). Dans ce cadre, le service Expérience Visiteur administre une base de données de contacts.

Placé.e sous l'autorité de la cheffe du service Expérience Visiteur, le.la stagiaire aura pour mission de préparer la base de données contacts du musée, en vue de son intégration dans le futur outil de Gestion de la Relation Client (GRC) du musée. À ce titre, le.la stagiaire assurera deux missions principales :

1. La mise en forme des données : il s'agira de nettoyer ces données, de supprimer les doublons et de s'assurer de la consistance des formats de données ;
2. La qualification des données : d'une part, il s'agira de s'assurer de la justesse des données contenues dans le fichier ; d'autre part, d'initier la mise en conformité du musée avec les exigences de la RGPD, notamment en recueillant le consentement des contacts.

3 - Compétences requises

- Profil : Bac +2/3 Information Documentation / Communication / Métiers du multimédia et de l'Internet ;
- Savoir-faire : maîtrise d'Excel, connaissances minimales de la gestion d'un fichier de données contacts, des recommandations RGPD et des normes AFNOR relatives aux adresses et téléphones ;
- Savoir-être : sens de l'organisation, aisance relationnelle, connaissance des règles de l'échange client (par téléphone et par email) et esprit d'équipe.

Informations pratiques

Stage d'une durée de deux mois, non rémunéré

Régime hebdomadaire de 35 heures, soit 7h de travail par jour à réaliser entre 9h et 18h

Contacts

	Supérieur hiérarchique	Gestionnaire RH
Nom	Véronique PAINTRAND	Anne du DOUËT de GRAVILLE
Fonction	Cheffe du Département Marketing et Publics	Cheffe de Service des Ressources Humaines
Tel	+33 (0) 1 53 65 69 35	
Adresse internet	v.paintrand@musee-marine.fr	recrutement@musee-marine.fr