



<https://latribunelibre.com/emploi/un-e-chef-fe-de-service-exploitation-f-h>

## Un.e chef.fe de service exploitation F/H

### Description

La Ville de Besançon recrute pour la Direction Citadelle :

### Un.e chef.fe de service exploitation

#### Missions :

- Elaborer et mettre en œuvre la stratégie d'accueil et de vente de la Citadelle :
  - Garantir aux visiteurs une qualité d'accueil à la hauteur d'un site inscrit au Patrimoine mondial,
  - Piloter et superviser l'activité « accueil des publics » en vue de dynamiser le parcours visiteurs et de proposer un accueil optimal
  - Développer les ventes de produits, activités et services proposés par le site dans le respect des valeurs portées par le lieu,
  - Optimiser la promotion des articles et des services en travaillant la scénographie des espaces de vente et d'accueil,
  - Coordonner son activité en parfaite cohérence avec les autres pôles du site
  - Elaborer, proposer et faire évoluer une stratégie d'élargissement et de fidélisation des publics à travers une offre d'accueil de qualité et une politique d'abonnement adaptée.
- Encadrer les équipes sur son périmètre :
  - Organiser le travail au plus près des équipes sur le terrain,
  - Anticiper et gérer les plannings et les congés,
  - Recruter ses salariés permanents et saisonniers,
  - Former les équipes permanentes et saisonnières sur son périmètre,
  - S'assurer de la mise en sécurité des agents de son secteur,
  - Motiver son équipe à travers la mise en œuvre d'actions de cohésion.
- Boutique :
  - optimiser la promotion des articles et des services en travaillant la scénographie des espaces de vente
  - proposer des produits à la vente en cohérence avec le budget préalablement établi et les valeurs du site
- Gérer la relation client :

### Organisme employeur

CU GRAND BESANCON METROPOLE

### Type de poste

Temps plein

### Secteur

ADMINISTRATION PUBLIQUE  
GÉNÉRALE

### Lieu du poste

25056, BESANCON, BESANCON,  
France

### Salaire de base

32000 € - Salaire de base  
48000 €

### Date de publication

29 décembre 2025 à 16:02

### Valide jusqu'au

28.01.2026

- Manager le service de Relations Clients (informations et réservations- individuels et groupes- réceptifs et événementiels),
  - S'assurer de l'accueil des visiteurs individuels et en groupes lors des périodes d'ouverture au public sans discontinuité aussi bien de manière physique que téléphonique,
  - Mesurer régulièrement la satisfaction des visiteurs afin d'atteindre le niveau attendu par la direction,
  - Réaliser des études sur la typologie des publics afin de connaître au mieux leurs besoins et leurs attentes,
  - Développer une stratégie d'accessibilité au site en lien avec les autres pôles du site (animation d'un groupe de travail) pour les différents handicaps et rédige dans un rapport annuel les progrès fait en la matière.
- Participer au Comité de direction :
    - Présenter un reporting d'activités,
    - Proposer régulièrement des améliorations du parcours visiteurs,
    - Proposer une politique de développement et d'accueil du public, validée collectivement.
  - Elaborer et suivre du budget annuel de son activité :
    - Elaborer les indicateurs de suivi d'activité adaptés, et des indicateurs de performance,
    - Analyser les résultats et propose des mesures correctives si nécessaire,
    - Analyser les ventes de produits et services.

**Conditions particulières :** Participer à l'astreinte des cadres (certains week-ends et jours fériés), travail le week-end, les jours fériés et certains soirs.

## Qualifications

### Profil :

- Maîtrise du cadre réglementaire lié à l'accueil des publics
- Maîtrise des techniques de management d'équipe et de projet
- Maîtrise des techniques de communication et de ventes de proximité
- Connaissance des acteurs du monde culturel et touristique
- Expérience souhaitée dans un poste similaire dans un site accueillant un public touristique et culturel important
- Connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères appréciée
- Disponibilité
- Sens de l'initiative, des responsabilités
- Rigueur, Autonomie

**Date limite de candidature : 31 janvier 2026**

Recrutement par :

- voie statutaire: aux agents relevant du grade d'attaché, d'attaché principal
- contractuelle pour les personnes titulaires d'un diplôme de niveau minimum BAC+3. **Conformément au Code général de la fonction publique, la priorité des recrutements est réservée aux agents**

**titulaires ou inscrits sur les listes d'aptitude (suite concours) qui seront reçus lors d'un premier jury. L'examen des candidatures n'ayant pas la qualité de fonctionnaire se fera dans un deuxième temps si le jury initial est déclaré infructueux.**

- selon la législation applicable aux travailleurs handicapés

D'autres bonnes raisons de nous rejoindre :

- Rémunération statutaire et régime indemnitaire lié aux fonctions exercées + prime annuelle versée en fin d'année, correspondant à un traitement indiciaire mensuel,
- Conditions de travail favorables : flexibilité des horaires sur 36h20 / semaine, possibilité de télétravail à hauteur de 2 jours par semaine (selon les postes), 35 jours de congés + 15 jours de RTT cadre
- Avantages du Comité des œuvres sociales de la collectivité : chèques vacances, voyages, loisirs et billetterie, locations saisonnières, à des prix attractifs,
- Participation de l'employeur à l'assurance prévoyance,, mutuelle
- Forfait « mobilités durables » prévu à hauteur de 300€ maximum / an, pour les agents utilisant leur vélo ou trottinette pour leur déplacement domicile-travail,
- remboursement des frais de transports en commun à hauteur de 75 % (limite maximum de 99€)
- Une offre de formations pour vous permettre de développer vos compétences et vous accompagner dans votre parcours professionnel.

Pièces requises : lettre de motivation et CV (format pdf)

**NB: les entretiens se dérouleront les 26/02/2026 pour les fonctionnaires.**