



STAVROS
NIARCHOS
FOUNDATION
CULTURAL
CENTER

ΚΕΝΤΡΟ
ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΙΔΡΥΜΑ
ΣΤΑΥΡΟΣ
ΝΙΑΡΧΟΣ

Προϊστάμενος/η Εμπειρίας Επισκεπτών

Visitors Experience Supervisor

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 στο Ελληνικό Δημόσιο τον Φεβρουάριο του 2017.

Η ΚΠΙΣΝ ΜΑΕ είναι κοινωφελής οργανισμός και έχει ως σκοπό τη 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, στην πλειοψηφία τους, ελεύθερες για το κοινό χάρη στην αποκλειστική δωρεά του Ιδρύματος Σταύρος Νιάρχος.

Η ΚΠΙΣΝ ΜΑΕ 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 **Διεύθυνση Εμπειρίας Επισκεπτών** είναι η πιο πολυπληθής του Οργανισμού και έχει ποικίλες ευθύνες, όπως για παράδειγμα, την υποδοχή των επισκεπτών, τη λειτουργία του Contact Center, τα σχολικά προγράμματα, το πρόγραμμα εθελοντισμού, υπηρεσίες επισκεπτών και θεατών, τις ξεναγήσεις, και πολλά άλλα.

Το ΚΠΙΣΝ αναζητά άτομο για να καλύψει τη θέση του/της Προϊσταμένου/ης Εμπειρίας Επισκεπτών, η οποία θα αναφέρεται στον/ην Υπεύθυνο/η Εμπειρίας Επισκεπτών και Προγράμματος Πρακτικής Άσκησης. Ο/η **ιδανικός/ή υποψήφιος/α** θα διαθέτει εμπειρία ως επικεφαλής πολυμελούς ομάδας, στην εξυπηρέτηση πελατών/επισκεπτών (customer/guest service), ενώ θα βρίσκεται σε διαρκή αναζήτηση νέων και καινοτόμων

ιδεών για την ανάπτυξη της Διεύθυνσης και κατ' επέκταση τη βέλτιστη εμπειρία του επισκέπτη. Ο ρόλος αφορά 40ωρη, 5ήμερη απασχόληση, με κυλιόμενες βάρδιες, συμπεριλαμβανομένων Σαββατοκύριακων και αργιών.

Κύρια καθήκοντα και βασικές αρμοδιότητες:

- Εξασφάλιση άριστης εξυπηρέτησης δια ζώσης επισκεπτών
- Εξασφάλιση άριστης εξυπηρέτησης κοινού μέσω τηλεφωνικής και ηλεκτρονικής επικοινωνίας
- Εκπαίδευση και συντονισμός πολυμελούς ομάδας
- Οργάνωση βαρδιών του τμήματος
- Υπεύθυνος/η ταμείων (Μελών, Box Office, λοιπών υπηρεσιών επισκεπτών)
- Προετοιμασία αναφορών και παρουσιάσεων
- Υπεύθυνος/η βάρδιας (Duty Manager) Διεύθυνσης Εμπειρίας Επισκεπτών
- Διαχείριση παραπόνων και επίλυση προβλημάτων
- Υποστήριξη λοιπών λειτουργιών του Οργανισμού και της Διεύθυνσης

Απαραίτητα προσόντα:

- Αποδεδειγμένη προϋπηρεσία τουλάχιστον 5 ετών σε θέση εξυπηρέτησης πελατών/επισκεπτών
- Εμπειρία τουλάχιστον 3 ετών σε συντονισμό πολυμελούς ομάδας
- Πτυχίο ανώτατης σχολής ή Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος ή μεταλκειακής επαγγελματικής σχολής τουλάχιστον τριετούς διάρκειας, σε συναφές πεδίο
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές αντικείμενο θα συνεκτιμηθεί
- Άριστη γνώση της ελληνικής και αγγλικής γλώσσας και χειρισμός τους προφορικά και γραπτά
- Η γνώση επιπλέον ξενών γλωσσών θα συνεκτιμηθεί
- Άριστη χρήση του MS Office με ιδιαίτερη έμφαση σε Excel

Επιπλέον επιθυμητά χαρακτηριστικά και δεξιότητες:

- Άριστη επικοινωνιακή ικανότητα στο γραπτό και προφορικό λόγο
- Ομαδικό πνεύμα σε συνδυασμό με συντονιστικές ικανότητες
- Οργανωτικές δεξιότητες
- Επαγγελματική ωριμότητα και ακεραιότητα
- Ευελιξία στα ωράρια, με έμφαση στις βραδινές βάρδιες, Σαββατοκύριακα και αργίες

Διαδικασία υποβολής αίτησης

- Η προθεσμία υποβολής είναι στις 31 Ιανουαρίου 2024, στις 16:59 ώρα Ελλάδας.
- Οι ενδιαφερόμενοι/ες θα πρέπει να αποστείλουν το βιογραφικό τους σημείωμα, καθώς και μία σύντομη επιστολή εκδήλωσης ενδιαφέροντος [ΕΔΩ](#).
- Όλες οι αιτήσεις θα αξιολογηθούν πρώτα από ανεξάρτητη εταιρεία ανθρώπινου δυναμικού. Θα ακολουθήσουν συνεντεύξεις με όσους και όσες περιληφθούν στη βραχεία λίστα. Όλοι/ες οι υποψήφιοι/ες θα λάβουν γραπτή ενημέρωση για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

- Όλες οι εγκαταστάσεις και τα γραφεία του ΚΠΙΣΝ είναι πλήρως προσβάσιμα σε Άτομα με Αναπηρία.