



**Chillida Leku** is located on the outskirts of Hernani near San Sebastián and comprises a sculpture park and an exhibition space inside the converted *caserío Zabalaga*, a traditional Basque country house dating from the sixteenth century.

Founded by Eduardo Chillida during his lifetime, it is home to the most comprehensive body of works by the artist. Since first opening in 2000, this museum dedicated to Eduardo Chillida has upheld its mission to promote and conserve his work.

### **Job profile: Visitor Service Manager**

Based in Chillida Leku, as Visitor Service Manager you will be responsible of: greeting and reception, admissions, ticket and sales management, statistics, security of exhibits, information and public safety, and handling of request and referrals.

Regarding ticket and sales management, you will bring experience of working in a box office in a cultural/heritage venue, have outstanding customer service abilities, solid administrative skills and be able to coach your colleagues into maximising the benefits of a high functioning box office CRM system.

*Duties include, but are not limited to:*

- Supervise frontline services including reception desk, admissions desk, group visits, educational activities, events and after-hours programs.
- Process admissions, program fees, membership fees, and various payments through a Point of Sale system when it is required.
- Facilitate positive and effective communication with Museum visitors including information about programs and services and resolution of questions or complaints; serve as the first point of contact for any escalated visitor complaints;
- Providing and maintaining accurate information about the Museum, exhibits, programs and services.
- Meeting specific visitor needs; enhancing access and encouraging return visits.
- Opening/ closing Museum areas, attentive to and respond to Museum and Security and emergency response at all times. Performs regular walk-through of Museum areas and maintains awareness of Museum activities.
- Generate income through ticket sales and bookings for public, schools and groups.
- Input data and provide analysis and insight to inform organisational planning.

- Oversee all Museum bookings using Secutix ticketing system.
- Take an active role within the marketing team to drive sales, providing regular sales and analysis reports, feeding into target setting, drawing segments for targeted sales and fundraising activity, undertake research and contribute to marketing initiatives.
- Determine and fill frontline staffing needs: interview, train and schedule staff.

*Requirements:*

- Proven track record as a dynamic team leader, with at least five years in a supervisory position.
- Experience developing policies and procedures and training staff in their implementation;
- Experience of bookings or ticketing experience in a cultural/heritage venue/visitor attraction.
- Experience of working with an integrated box office and CRM system. Desirable working knowledge of Secutix or similar accounts system.
- Experience of delivering high quality customer service.
- Able to deal confidently with members of the public of all ages and backgrounds.
- Experience of working with schools.
- Able to work under pressure, meet deadlines and be self-servicing.
- Able to perform duties in an efficient, professional, calm and courteous manner.
- Experience of performing statistical analysis of visitor and sales figures.
- Strong written and verbal communication skills.
- Excellent verbal and written language in English, Spanish and Euskera; other languages are a plus.
- High level of computer literacy, to include MS PowerPoint, Word, Excel and Outlook.

**Position Type and Expected Hours of Work**

This is a full-time position of 40 hours. There is a requirement to work irregular hours including weekends and bank holidays.

→ This a 5 day a week role and full flexibility across weekdays and weekends between the hours of 0730 and 2230 will be required.

Please submit your resume and cover letter, including references by email only to: [rrh@museochillidaleku.com](mailto:rrh@museochillidaleku.com)

---

**Chillida Leku** Hernani kanpoaldean dago, Donostiatik gertu, eta eskultura-parke batek eta barneko erakusketa-espazio batek osatzen dute, hamaseigarren mendeko Zabalaga baserri tradizionalan.

Eduardo Chillidak sortu zuen bizi zenean, eta artistaren lanen multzo osatuena gordetzen da bertan. 2000an ireki zenetik, Eduardo Chillidaren omenezko museo honek bete egin du bere egitekoa: artistaren lana ezagutzera ematea eta kontserbatzea, alegia.

### **Lan-eskaintza: Bisitarienzako zerbitzuen arduraduna**

Chillida Lekun bertan lan eginda, bisitarienzako zerbitzuen arduradun gisa, lan hauetaz arduratuko zara: ongietorria eta harrera egitea, onarpen, txartel eta salmenten kudeaketa, estatistikak, erakusketen segurtasuna, informazioa eta publikoaren segurtasuna, eta eskari eta erreferentzien kudeaketa.

Txartelak eta salmentak kudeatzeari dagokionez, kulturarekin edo ondarearekin lotutako lokaletako txarteldegietan lan egiteko esperientzia beharko duzu, bezeroei zerbitzua emateko gaitasun bikainak eta kudeaketarako abilezia sendoak izango dituzu; gainera, zure lankideei maila handiko txarteldegi eta CRM bidezko sistema baten mozkinak maximizatzen erakusteko gauza izango zara.

*Egitekoen artean daude, besteak beste, honako hauek:*

- Lehen lerroko zerbitzuak ikuskatzea (harrera-lekua, onarpen-mahaia, taldeko bisitak, hezkuntza-jarduerak, ekitaldiak eta itxi ondoko programak, besteak beste).
- Onarpenak, programen tarifak, kideen tarifak eta beste hainbat ordainketa prozesatzea salmenta-puntuko sistema baten bidez, beharrezkoa denean.
- Museoko bisitarietarako komunikazio eraginkor eta positiboa erraztea, barne hartuta programei eta zerbitzuei buruzko informazioa ematea eta galderak edo kexak kudeatzea; bezeroek kexa baten harira maila altuagoko norbaitekin hitz egin nahi dutenean, beren lehen erreferentzia izatea.
- Museoari, erakusketei, programei eta zerbitzuei buruzko informazio zuzena ematea eta mantentzea.
- Bisitarien behar espezifikoak betetzea; sarbidea erraztea eta bisitariak berriz itzultzera animatzea.
- Museoko eremuak irekitzea/ixtea, museoko segurtasunari eta larrialdietako erantzunei arreta emanez eta haiei berehala erantzunez, uneoro. Museoko eremuetan modu erregularrean ibiltzea eta museoko jardueren ezagutza izatea.

- Diru-sarrerak eragitea bisitari, eskola eta taldeentzako txartelak salduta eta erreserbak hartuta.
- Datuen berri ematea eta analisiak eta iritziak eskaintzea erakundearen plangintza antolatzeke.
- Museoko erreserba guztiak gainbegiratzea Secutix txartel-salmentarako sistema erabilia.
- Rol aktiboa izatea marketin-taldean salmentak handitzeko, salmenten eta analisisien txostenak aurkeztea aldi behin, helburuak ezartzeko informazioa ematea, segmentuak definitzea salmenta pertsonalizatuarentzako eta diru-bilketetarako, ikerketak egitea eta ekarpenak egitea marketin-ekimenetarako.
- Lehen lerroko lan-beharrak ezartzea eta horiei erantzutea: langileei elkarriketak egitea, prestakuntza ematea eta lan-txandak ezartzea.

*Baldintzak:*

- Esperientzia frogatua izatea taldeburu dinamiko gisa, eta gutxienez bost urte eman izana gainbegirale-lanetan.
- Esperientzia izatea politikak eta prozedurak garatzen eta langileei horien ezarpenari buruzko prestakuntza ematen.
- Esperientzia izatea erreserbekin edo txartel-salmentarekin kulturari edo ondareari buruzko gune edo bisitarietarako zentro batean.
- Esperientzia izatea txarteldegia integratu batekin eta CRM sistema batekin lan egiten. Aintzat hartuko da Secutixekin edo kontuak kudeatzeko antzeko sistema batekin lan egiten jakitea.
- Esperientzia izatea bezeroentzako kalitate handiko zerbitzuak hornitzen.
- Gai izatea konfiantzaz jarduteko askotariko adineko eta profileko bisitariekin.
- Esperientzia izatea eskolekin lan egiten.
- Presiopean lan egiteko, epemugak betetzeko eta bere beharrak modu autonomoan betetzeko gauza izatea.
- Egitekoak modu eraginkor, profesional, lasai eta adeitsu batean egiteko gauza izatea.
- Esperientzia izatea bisitari eta salmentari buruzko datuen analisi estatistikoak egiten.
- Idatziz eta hitzez ondo komunikatzeko gai izatea.
- Bikain moldatzea hitzez zein idatziz euskaraz, gaztelaniaz eta ingelesez; gainerako hizkuntzak plus gisa baloratuko dira.
- Ordenagailua maila altuarekin erabiltzen jakitea, MS PowerPoint, Word, Excel eta Outlook barne.



### **Lanpostu mota eta asteko lanaldia**

40 orduko lanaldi osoko lanpostua da. Beharrezkoa da ordutegi irregular batean lan egitea, asteburu eta zubietan barne.

→Astean 5 egunez egin behar da lan, eta malgutasun osoa behar da astegunetan eta asteburuetan, 07:30etik 22:30era.

Eskabideak emailez bakarrik jasotzen ditugu, bidali zure curriculum, aurkezpen-gutuna eta erreferentziak helbide honetara: [rrhh@museochillidaleku.com](mailto:rrhh@museochillidaleku.com)