

VISITOR EXPERIENCE AND ENGAGEMENT SPECIALIST

Posizione

Visitor Experience and Engagement Specialist

Dipartimento

Marketing and Communication

Sede di Lavoro

Venezia, Ca' Corner della Regina, Calle de Ca' Corner, Santa Croce 2215

INCARICO

Il/la Visitor Experience and Engagement Specialist assicura i servizi rivolti al pubblico e gestisce le relazioni con i visitatori prima, durante e dopo l'esperienza di visita. Supervisiona i rapporti con il personale di biglietteria, sorveglianza e mediazione fornendo supporto operativo e attività di formazione continua. Promuove e gestisce visite guidate ed esperienze esclusive dedicate ai visitatori. Raccoglie ed elabora i dati utili al monitoraggio della qualità dei servizi offerti. Coordina con gli altri dipartimenti della Fondazione le attività organizzative che si svolgono nella sede di Venezia. Il/la Visitor Experience and Engagement Specialist è inserito/a nel dipartimento Marketing e Comunicazione.

RESPONSABILITÀ

- Segue le relazioni con il pubblico per garantire un'efficace e fluida esperienza di visita e fruizione delle attività, in accordo con la Visitor Experience and Engagement Manager
- Implementa nelle sue attività quotidiane strategie di diversità, equità, accessibilità e inclusione rivolte a tutti i visitatori
- Supervisiona il personale di biglietteria, sorveglianza e mediazione nell'accoglienza e nella gestione quotidiana del pubblico
- Realizza azioni di interpretazione dei contenuti dei progetti culturali e prepara materiali e testi rivolti al pubblico
- Supervisiona la gestione dei flussi dei visitatori e verifica l'efficacia della segnaletica e dei supporti grafici e informativi negli spazi espositivi
- Segue la formazione continua del personale a contatto con i visitatori e dei mediatori e supervisiona attività didattiche e progetti di mediazione rivolti al pubblico
- Segue la promozione, la prenotazione e l'organizzazione di visite guidate ed esperienze esclusive dedicate ai visitatori

- Promuove e coordina le relazioni con stakeholder in ambito formativo, associativo, aziendale e territoriale, in collaborazione con la Communication and Marketing Specialist
- Aggiorna costantemente il database dei contatti
- Raccoglie ed elabora i dati necessari alla misurazione del grado di soddisfazione degli utenti e contribuisce alla realizzazione di report qualitativi e quantitativi
- Supervisiona la redazione del report quotidiano relativo alla conservazione delle opere esposte destinato al Dipartimento Exhibition Design and Production
- Segnala eventuali problemi legati alla fruizione e conservazione della sede di Venezia, possibili questioni tecniche e di malfunzionamento delle strutture al Dipartimento Operations

REQUISITI E CONOSCENZE

- Esperienza analoga nel ruolo di almeno due anni in musei e istituzioni culturali.
- Laurea magistrale in Storia dell'arte, Museologia, Didattica dell'arte, Mediazione culturale, Comunicazione e Valorizzazione del patrimonio storico, artistico e culturale.
- Doti relazionali, gestionali e organizzative.
- Interesse e predisposizione verso attività culturali e artistiche.
- Ottima conoscenza degli applicativi Office, in particolare Excel e Power Point, e buona conoscenza dei principali software di grafica Adobe e degli applicativi CRM.
- Piena padronanza della lingua italiana e inglese e preferibilmente di una seconda lingua straniera.