Stabsstelle Gästemanagement (m/w/d)
Salzburg Museum GmbH
Vollzeit

Das Salzburg Museum sucht eine engagierte und proaktive Persönlichkeit für die **Stabsstelle Gästemanagement**. In dieser Schlüsselrolle sind Sie für die umfassende Betreuung unserer Besucherinnen und Besucher zuständig und stellen ein exzellentes Besuchserlebnis sicher. Sie agieren als zentrale Schnittstelle und arbeiten eng mit verschiedenen Abteilungen zusammen, um unsere Angebote optimal zu präsentieren und die Zufriedenheit unserer Gäste kontinuierlich zu steigern.

Ihre Aufgaben

- **Strategische Entwicklung und Optimierung des Gästemanagements:**
    - Konzeption, Implementierung und Weiterentwicklung von Strategien und Standards zur Sicherstellung eines herausragenden Besuchserlebnisses.
    - Analyse von Besucherfeedback und Ableitung von Maßnahmen zur Serviceverbesserung.
    - Beobachtung von Trends im Besuchermanagement und deren Adaption für das Museum.
- **Zusammenarbeit mit**
    - **Service / Security / Aufsicht:** Enge Abstimmung, um den reibungslosen Ablauf im Ausstellungsbetrieb zu gewährleisten, bei der Besucherführung und der Einhaltung von Sicherheitsstandards. Regelmäßiger Austausch über Besucherfrequenzen, besondere Vorkommnisse und Optimierungs-potenziale im täglichen Betrieb.
    - **Kunstvermittlung:** Aktive Zusammenarbeit und Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen.
    - **Öffentlichkeitsarbeit & Marketing:** Intensive Kooperation bei der Entwicklung und Umsetzung von Kommunikationsstrategien zur Besucheransprache, Bewerbung von Ausstellungen und Veranstaltungen sowie zur Steigerung der Besucherzahlen. Bereitstellung von relevantem Besucherfeedback und Marktdaten für Marketingkampagnen.
    - **Ausstellungsmanagement:** Frühzeitige Einbindung in die Planung der Ausstellungsprogramme.

- **Kommunikation**
    - Professionelle und serviceorientierte Kommunikation mit Besuchern vor, während und nach dem Museumsbesuch (z.B. per E-Mail, Telefon, soziale Medien, persönliche Ansprache).
    - Weiterentwicklung von Informationsmaterialien für Besucher (z.B. FAQs, Wegleitsysteme, Informationen zu Barrierefreiheit).
    - Bearbeitung von Anfragen, Beschwerden und Lob von Besuchern in enger Abstimmung mit den relevanten Abteilungen.
    - Interne Kommunikation von besucherrelevanten Informationen an alle Mitarbeiter des Museums.
- **Projektmanagement**
    - Wesentliche Mitgestaltung an der Optimierung von Besucherinfrastruktur und -services (z.B. Ticketing-Systeme, Leitsysteme, digitale Angebote für Besucher).
- **Reporting**
    - Regelmäßiges Reporting zu Besucherzahlen, Feedback, Problemen und Erfolgen an die Museumsleitung.

Ihr Profil

- Abgeschlossene Ausbildung im Bereich Kultur- / Tourismusmanagement oder eine vergleichbare Qualifikation.
- Mehrjährige Berufserfahrung im Bereich Gästemanagement, Customer Service oder Eventmanagement, idealerweise im Museums- oder Kulturbereich.
- Ausgeprägtes Verständnis für die Bedürfnisse und Erwartungen unterschiedlicher Besuchergruppen.
- Hohe Kommunikationsstärke, Empathie und Konfliktlösungskompetenz.
- Organisationstalent und eine strukturierte, eigenverantwortliche Arbeitsweise.
- Teamfähigkeit und die Fähigkeit, über Abteilungsgrenzen hinweg effektiv zusammenzuarbeiten.
- Sicherer Umgang mit gängigen MS-Office-Anwendungen; Erfahrung mit CRM-Systemen oder Museumssoftware von Vorteil.

- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift; weitere Sprachen sind ein Plus.
- Bereitschaft zu flexiblen Arbeitszeiten, auch an Wochenenden und Feiertagen, falls erforderlich.

Wir bieten

- Eine verantwortungsvolle und abwechslungsreiche Tätigkeit in einem renommierten Museum.
- Die Möglichkeit, aktiv an der Gestaltung des Besuchserlebnisses mitzuwirken.
- Ein dynamisches und inspirierendes Arbeitsumfeld in einem engagierten Team.
- Umfangreiche Möglichkeiten zur beruflichen Weiterentwicklung.

Wenn Sie eine serviceorientierte Persönlichkeit sind, die Freude daran hat, Menschen zu begeistern und einen wichtigen Beitrag zum Erfolg unseres Museums leisten möchte, freuen wir uns auf Ihre Bewerbung!

Bitte senden Sie Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung und des frühestmöglichen Eintrittstermins an personal@salzburgmuseum.at .