

## Abteilungsleiter:in Besucherservice (m/w/d)

Das WIEN MUSEUM ist ein urbanes Universalmuseum mit einem breiten Spektrum von Sammlungen und Ausstellungen. Mit seiner generalistischen Ausrichtung und interdisziplinären Struktur hat das Wien Museum eine einzigartige Position in der Wiener Museumslandschaft.

Die Sammlung des WIEN MUSEUMS zählt zu den größten und bedeutendsten ihrer Art in Europa und umfasst mehr als eine Million Objekte. In unseren 21 Außenstellen wie beispielsweise dem Römermuseum, der Hermesvilla oder dem Uhrenmuseum bieten wir ein breites Angebot für Alteingesessene, Wien-Neulinge und Kurzzeit-Gäste jeglichen Alters.

Aktuell wird das Wien Museum am Karlsplatz saniert, es entsteht ein zukunftsweisendes Stadtmuseum das seine Besucher:innen niederschwellig und mit einem hohen Servicelevel abholen möchte.

Das Wien Museum steht somit vor einem historischen, außerordentlich spannenden und strategisch immens wichtigen Zeitpunkt seiner Geschichte - ein Zeitpunkt zu dem wir für die neu zu schaffende **Abteilung Besucherservice eine/n Leiter:in (m/w/d)** suchen, der/die interessiert daran ist, diese Herausforderungen anzunehmen und das Wien Museum für unsere Besucher:innen zu einem einzigartigen Erlebnis zu machen.

### Ihr Aufgabengebiet

- Operative/r und strategische/r Partner:in innerhalb des Management Teams in enger Abstimmung mit der Direktion
- Fachliche und disziplinäre Leitung, Einsatzplanung und Entwicklung der Bereiche Aufsicht, Kassa, Garderobe, Infopoint und Eventbegleitung mit rund 75 Mitarbeiter:innen
- Betreuung und Koordinierung unser Freiwilligen im Bereich Besucherservice
- Umsetzung unserer Preislandschaft an den Kassen, Monitoring und Reporting aller Ticketing-Kennzahlen
- Sicherstellung der hohen Serviceorientierung innerhalb der Abteilung
- Enge Zusammenarbeit mit allen Abteilungen, im Speziellen mit den Abteilungen Facility Management, Marketing und Vermittlung

### Ihr Anforderungsprofil

- Eine abgeschlossene, fachlich relevante Ausbildung mit mehrjähriger disziplinarischer Führungserfahrung im Bereich Customer Care
- Durchsetzungsstarke Persönlichkeit mit ansteckender Begeisterungsfähigkeit
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit und Kontaktfreudigkeit
- Ehrgeiz, Wille und Durchsetzungsvermögen, das Museumserlebnis für unsere Besucher:innen auf höchstem Servicelevel zu halten und stetig auszubauen
- Selbstständige, strukturierte und bestens organisierte Arbeitsweise
- Hohe Lösungsorientierung und Stressresistenz, großes interkulturelles Einfühlungsvermögen und Empathie für unsere Kolleg:innen und Besucher:innen

### Wir bieten

- Eine verantwortungsvolle Führungsposition in einem der spannendsten Häuser der Wiener Museumslandschaft

- Ein zukunftssicheres und unbefristetes Dienstverhältnis mit Möglichkeit zur aktiven Mitgestaltung bei der Neugründung der Abteilung
- Eine wertschätzende Zusammenarbeit auf Augenhöhe mit der Direktion und innerhalb eines engagierten Management-Teams
- Ein jährliches Bruttoentgelt ab € 62.000,-- für eine Vollzeit-Anstellung (37,5 Wochenstunden lt. KV Museen der Stadt Wien) mit der Bereitschaft zur Überzahlung abhängig von Qualifikation und Erfahrung

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung! Bitte bewerben Sie sich mit Ihrem aussagekräftigen Lebenslauf inklusive Motivationsschreiben auf unserer [Homepage](#) oder per mail an [personal@wienmuseum.at](mailto:personal@wienmuseum.at)

Kontaktangaben:

WIEN MUSEUM  
Human Resources – Mag. Christine Palaschke  
Karlsplatz 8  
1040 Wien

[personal@wienmuseum.at](mailto:personal@wienmuseum.at)  
[www.wienmuseum.at](http://www.wienmuseum.at)

Bewerbungsfrist bis:  
26.08.2022