

Supervisor:in Publikumsservice (m/w/d)

Das **WIEN MUSEUM** ist eines der führenden europäischen Stadtmuseen und zugleich ein Kunstmuseum von internationaler Bedeutung. Mit einer Vielzahl an Standorten in Wien versteht es sich als niederschwellige, offene Institution für alle, die in Wien leben oder hier zu Besuch sind, mit einem klaren Bekenntnis zu einer pluralistischen, weltoffenen und progressiven Gesellschaft.

Die Sammlung des WIEN MUSEUMS zählt zu den größten und bedeutendsten ihrer Art in Europa und umfasst mehr als eine Million Objekte. Unser Haupthaus am Karlsplatz ist ein Publikumsmagnet und lädt Alteingesessene, Wien-Neulinge und Kurzzeit-Gäste jeglichen Alters ein, ihr Wohnzimmer zu sein.

Für unsere **Abteilung Publikumsservice** suchen wir ab sofort **eine/n versierten/n und engagierte/n Supervisor:in**.

Ihr Aufgabengebiet

- Operative und organisatorische Leitung des Tagesgeschäfts an allen Museumsstandorten im Supervisor:innen-Team
- Disziplinierte Führung der Mitarbeiter:innen im Publikumsdienst inklusive effizienter Einsatzplanung mittels Sheepblue
- Verantwortung für sämtliche Onboarding-Prozesse sowie die laufende Schulung und Motivation des Personals
- Koordination des Personaleinsatzes bei Events und Durchführung regelmäßiger Team-Briefings
- Sicherstellung und Weiterentwicklung von Service- und Qualitätsstandards sowie Erstellung von Prozess-Manuals
- Verantwortung für die korrekte Kassenführung nach Vorgaben der Buchhaltung und regelmäßiges Reporting
- Souveräne Unterstützung im Konflikt- und Beschwerdemanagement sowie Dokumentation besonderer Vorkommnisse
- Schnittstellenfunktion zu anderen Abteilungen und Mitarbeit bei strategischen Projekten oder Recruiting-Prozessen

Ihr Anforderungsprofil

- Mehrjährige Berufserfahrung in einem service- und publikumsorientierten Umfeld (z. B. Kunst- und Kulturbereich, Hotellerie, Gastronomie, Einzelhandel, Tourismus oder Veranstaltungsbereich).
- Erfahrung in der operativen Führung von Mitarbeiter:innen oder Teams von Vorteil
- Hohe Lösungsorientierung, Stressresistenz und Durchsetzungsvermögen in einem lebhaften Umfeld
- Überdurchschnittliche Kund:innenorientierung sowie ein sicheres und freundliches Auftreten
- Großes interkulturelles Einfühlungsvermögen und Empathie für Kolleg:innen und Besucher:innen
- Zeitliche Flexibilität für Einsätze in einem rotierenden Dienstplan mit variierenden Arbeitstagen (inkl. Wochenenden und Feiertagen) sowie gelegentlichen Abenddiensten.
- Bereitschaft zu eigenständigen Standortbesuchen zur Überprüfung der Servicequalität vor Ort
- Proaktive Hands-On-Mentalität gepaart mit einer strukturierten und verlässlichen Arbeitsweise

Wir bieten

- Eine abwechslungsreiche und verantwortungsvolle Tätigkeit in einem angenehmen Arbeitsklima mit flachen Hierarchien und Du-Mentalität
- Ein unbefristetes Dienstverhältnis in einem stabilen Arbeitsumfeld
- Ermäßigungen im Museumsrestaurant und in unserem Museumsshop sowie freien Eintritt in alle Standorte des Wien Museums
- Lebensmittelgutscheine
- Ausgezeichnete öffentliche Erreichbarkeit
- Ein monatliches Bruttoentgelt ab € 3.278,88 für 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 bis 30.04.2026 mit Ihrem aussagekräftigen Lebenslauf inklusive Motivationsschreiben auf unserer [Website](#).

Unser Auswahlprozess beginnt bereits vor dem Ende der Bewerbungsfrist. Sobald wir qualifizierte Kandidat:innen gefunden haben, schließen wir den Auswahlprozess ab.

Kontaktangaben:

WIEN MUSEUM
Human Resources – Alwin Kokta, BSc
Karlsplatz 8
1040 Wien

personal@wienmuseum.at
www.wienmuseum.at