



DEUTSCHES **FUSSBALL MUSEUM**

Leitung Gästeservice (m/w/d)

Das Deutsche Fußballmuseum in Dortmund inszeniert seit Oktober 2015 das Phänomen Fußball und seine Faszination in einer interaktiven Erlebniswelt für Groß und Klein. In der modernen Ausstellung mit rund 1.600 Exponaten begibt sich der Besucher auf eine faszinierende Reise in die Vergangenheit und erlebt Fußballgeschichte in allen Facetten und allen Sinnen. Die spektakuläre Szenografie verbindet Fans und Schiedsrichter, Amateure und Profis, Frauen- und Männerfußball.

Die Leitung Gästeservice übernimmt die Organisation, Koordination und Kontrolle der anfallenden operativen und administrativen Aufgaben im Bereich Guest Relations. Sie behält stets den Überblick und ist in der Lage, auch in anspruchsvollen Situationen ihr Team mit ihrer führungsstarken Persönlichkeit und positiven Grundeinstellung zu motivieren und zu leiten. Sie versteht sich als Coach der Mitarbeitenden und sieht sich als kommunikationsstarke und konfliktfähige Persönlichkeit. Sie reißt andere mit Ihrer dynamischen Hands-On-Mentalität mit und findet auf allen Ebenen den richtigen Ton.

Aufgabengebiete:

- Leitung/Organisation des Tagesgeschäftes und aller Gästeprozesse einschließlich der Einsatz- und Dienstplanung für rd. 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Definition der Betriebsprozesse
- Optimieren von bereichsinternen Prozessen zur Sicherstellung der Servicequalität und Steigerung der Kundenzufriedenheit unter Beachtung der Wirtschaftlichkeit
- Überwachung und Kontrolle der internen Qualitäts- und Servicestandards
- Aktive Mitarbeit im operativen Betrieb
- Disziplinarischer Vorgesetzter für das zugeordnete Personal nach der Geschäftsleitung
- Mitwirken bei Auswahl, Einsatz und Beurteilung der Mitarbeiter*innen
- Fördern der Weiterentwicklung jedes einzelnen Mitarbeiters und des gesamten Teams
- Durchführung von regelmäßigen Meetings sowie Schulungen zur Sicherstellung eines gleichmäßigen Wissenstransfers und gleicher Qualitätsstandards
- Permanente Überwachung von wirtschaftlicher Personaleinsatzplanung
- Fortschreiben eines Mitarbeiterhandbuchs („Spielregeln“) sowie eines monatlichen, bzw. anlassbezogenen Newsletters für operative Mitarbeiter* innen („Taktiktafel“)
- Feedback- und Beschwerdemanagement
- Angebotseinholung und Beauftragung sowie Freigaben von Rechnungen
- Übernahme von Rechten und Pflichten hinsichtlich des Arbeitsschutzes und der Verhütung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren für das operative Personal in enger Abstimmung mit dem Sicherheitsbeauftragten und der Geschäftsführung
- Enge Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Fachabteilungen, insbesondere der Haustechnik und Gastronomie

DFB-Stiftung Deutsches Fußballmuseum gGmbH

Harenberg City Center | Königswall 21 | 44137 Dortmund | Telefon: +49 (0)231 47 64 66-0 | Telefax: +49 (0)231 47 64 66-66

E-Mail: info@fussballmuseum.de | Internet: www.fussballmuseum.de

USt.-IdNr.: DE 267703611 | HRB 22497 Amtsgericht Dortmund | Geschäftsführer: Manuel Neukirchner, Dr. Klaus Berding



DEUTSCHES **FUSSBALL MUSEUM**

Anforderungsprofil:

- Abgeschlossenes Studium z.B. im Bereich Kulturwissenschaften; Weiterbildung in Museologie/Kulturmanagement, Hospitality Management oder adäquate Berufserfahrung
- Mehrjährige disziplinarische Führungserfahrung
- Erfahrung im Kundenmanagement, idealerweise im Bereich Kultur, Sport oder Tourismus
- Fundierte Kenntnisse im Service- und Kulturmanagement und der Prozessoptimierung
- Ausgeprägte Servicementalität und hohe Einsatzbereitschaft
- Hohe Kommunikationsfähigkeit und gute Vernetzung in der Kulturlandschaft
- Ausgeprägtes konzeptionelles Denken
- Hohe Soziale Kompetenz, herausragende Teamfähigkeit und persönliches Engagement
- Bereitschaft zur regelmäßigen Tätigkeit an Wochenenden und Feiertagen

Wir bieten:

- Flexible Arbeitszeiten und die Möglichkeit mobil zu arbeiten
- Beste ÖPNV-Anbindungen direkt am Dortmunder Hauptbahnhof
- Betriebliche Altersvorsorge, vermögenswirksame Leistungen
- Attraktive Mitarbeiter-Rabatte, u.a. im Shop & Bistro, Kostenfreies Mineralwasser & Obstkorb
- Jährliche Mitarbeitererevents wie Weihnachtsfeier, Sommerfest und Teilnahme an Sportevents
- Und nicht zuletzt spannende Begegnungen mit Legenden und aktuellen Stars des Fußballs

Wir bieten Ihnen eine interessante, anspruchsvolle und abwechslungsreiche Tätigkeit in einem engagierten Team! Ihre Bewerbungsunterlagen richten Sie bitte ausschließlich elektronisch bis zum 26.02.2023 unter Angabe Ihres frühestmöglichen Eintrittsdatums und Ihrer Gehaltsvorstellung an: bewerbung@fussballmuseum.de