



Die Stiftung Kunstsammlung Nordrhein-Westfalen ist eine Stiftung des privaten Rechts, die mit dem K20 und K21 an zwei Standorten in Düsseldorf präsent ist. Als international renommierte Einrichtung in besonderer Verantwortung des Landes Nordrhein-Westfalen mit rund 100 Mitarbeiter\*innen verwahrt, verwaltet, erforscht und vermittelt sie Kunstbestand des Landes und stiftungseigene Bestände und macht sie im Rahmen von Dauer- und Wechsellausstellungen im nationalen und internationalen Kontext der Öffentlichkeit zugänglich. Die Kunstsammlung ist ein Museum im Wandel, das sich im Programm und als Institution mit den Themen Diversität, Digitalisierung und Nachhaltigkeit beschäftigt und sich aktiv neuen Besucher\*innengruppen zuwendet.

Die Abteilung Bildung entwickelt in Zusammenarbeit mit lokalen und überregionalen Partner\*innen ein transdisziplinäres Programm, das zu einer multiperspektivischen Auseinandersetzung mit der Sammlung sowie den aktuellen Sonderausstellungen einlädt. Analoge, digitale und hybride Formate wie Vorträge, Lesungen, Konzerte, Führungsgespräche und künstlerisch-praktische Workshops eröffnen vielfältige Zugänge zu den Themen und Inhalten des Museums und zielen auf eine diversitäts- und inklusionssensible Weiterentwicklung der Institution.

Wir suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine

## **Bereichsleitung für den Besucher\*innenservice (m/w/d)**

in Vollzeit.

Als Bereichsleitung übernehmen Sie die Organisation, Koordination und Kontrolle der anfallenden operativen und administrativen Aufgaben des Besucher\*innenservice. Sie entwickeln den Bereich und den Servicegedanken entsprechend den Anforderungen, die an ein zeitgemäßes Kunstmuseum gestellt werden, weiter. Mit Ihrem Team stehen Sie als erste Ansprechpartner\*innen der Kunstsammlung Nordrhein-Westfalen telefonisch, per E-Mail sowie persönlich zur Verfügung. Sie unterstützen Interessierte bei ihren Fragen, Informations- und Buchungswünschen mit dem Ziel, ihnen einen bestmöglichen Service und Anreize für die Nutzung der Angebote des Museums zu bieten. Zudem verantworten Sie die qualitative und quantitative Erfassung sowie Aufbereitung von Besucher\*innendaten. Innerhalb der

Kunstsammlung NRW stehen Sie als Expert\*in für Besucher\*innendaten zur Verfügung, unter anderem im Rahmen der Besucher\*innenforschung.

## **Ihre Aufgaben im Einzelnen**

- Definition und Optimierung der bereichsinternen Prozesse zur Sicherstellung der Servicequalität und Steigerung der Kund\*innenzufriedenheit.
- Koordination des Teams des Besucher\*innenservice zur Beantwortung aller externen Anfragen an das Museum sowie operative Mitarbeit im Tagesgeschäft.

In das Aufgabengebiet fallen u. a. die Organisation

- der Betreuung von Anfragen via Telefon, E-Mail oder persönlich,
  - der Beratungsleistungen und die Abwicklung von Reservierungen für alle Angebote des Museums,
  - der Weiterleitung von spezifischen Anfragen in die entsprechenden Fachabteilungen
- Verantwortung für das Feedback- und Beschwerdemanagement
  - Koordination der Anfragen und Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen des Museums und dem Team der freien Mitarbeiter\*innen, Aufnahme relevanter Informationen und Sicherstellung des Wissenstransfers nach Außen und in das Museum
  - Auswertung von quantitativen und qualitativen Besucher\*innendaten und Zurverfügungstellung von Informationen im Rahmen der Besucher\*innenforschung. Entwickeln von Maßnahmen zur rechtssicheren Erhebung relevanter Daten und für passgenaue Analysen
  - Datenpflege im Buchungssystem, in der Besucher\*innendatenbank sowie im Customer-Relationship-Management-System
  - Weiterentwicklung des Teams in Abstimmung mit der Abteilungsleitung Bildung und der Personalabteilung

## **Unsere Anforderungen an Sie**

- Abgeschlossenes Bachelorstudium im Bereich Kulturmanagement, Betriebswirtschaftslehre oder vergleichbar
- Erfahrung im Kund\*innen- und Servicemanagement, idealerweise im Bereich Kultur oder Tourismus  
Kaufmännische Grundkenntnisse, insbesondere im Bereich Vertrieb
- Ausgeprägte Erfahrung im digitalen Arbeiten im Hinblick auf Datenverwaltung und Kommunikationstools
- Gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift. Kompetenzen in weiteren für die Diversität Düsseldorfs und der Region relevanten Sprachen sind erwünscht
- Ausgeprägte Servicementalität, Verbindlichkeit und hohe Einsatzbereitschaft, unter anderem zu gelegentlicher Abend- und/oder Wochenendarbeit
- Strukturierte, kooperative und teamorientierte Arbeitsweise
- Hohe Kommunikationsstärke
- Diversitätskompetenz, Empathiefähigkeit und Ambiguitätstoleranz

## Wir bieten Ihnen

- Eine vielseitige unbefristete Vollzeitstelle in einer der angesehensten Kultureinrichtungen Europas
- Gehalt gemäß TV-L / E9b
- Betriebliche Altersversorgung (VBL)
- Einen attraktiven Arbeitsplatz im Zentrum Düsseldorfs und flexible Arbeitszeiten
- Engagierte Kolleg\*innen und individuelle Weiter- und Fortbildungsmöglichkeiten

Bewerbungen von Menschen mit persönlicher oder familiärer Migrationsgeschichte, insbesondere von People of Color sind ausdrücklich erwünscht.

Wir freuen uns auf eine motivierte Persönlichkeit, die es gewohnt ist, abteilungsübergreifend zu arbeiten, und uns bei der kontinuierlichen Weiterentwicklung unserer Einrichtung unterstützen möchte.

Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen senden Sie bitte zum 15.12.2024 in elektronischer Form über unser Bewerbungsportal an: <https://jobs.kunstsammlung.de/stellenangebote/56826000?ref=8010161000>

Stiftung Kunstsammlung Nordrhein-Westfalen  
Nadine Cura | Personalabteilung