



## DEUTSCHES **FUSSBALL MUSEUM**

### **Head of Guest Service | 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.

Sie übernehmen die Organisation, Koordination und Kontrolle der anfallenden operativen und administrativen Aufgaben im Bereich Guest Relations – ob Kindergeburtstage, Schulklassen, Besuch des Bundespräsidenten, einer Delegation der Nationalmannschaft, Ehrungsgala zur Hall of Fame - Sie behalten stets den Überblick und sind in der Lage, auch in anspruchsvollen Situationen ihr Team mit Ihrer führungsstarken Persönlichkeit und positiven Grundeinstellung zu motivieren und zu leiten.

### **Aufgabengebiete:**

- Leitung/Organisation des Tagesgeschäftes und aller Gästeprozesse einschließlich der wirtschaftlichen Einsatz- und Dienstplanung für rd. 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Optimieren von bereichsinternen Prozessen zur Sicherstellung der Servicequalität und Steigerung der Kundenzufriedenheit unter Beachtung der Wirtschaftlichkeit
- Aktive Mitarbeit im operativen Betrieb
- Mitwirken bei Auswahl, Einsatz und Beurteilung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Fördern der Weiterentwicklung jedes einzelnen Mitarbeiters und des gesamten Teams
- Durchführung von regelmäßigen Meetings sowie Schulungen zur Sicherstellung eines gleichmäßigen Wissenstransfers und gleicher Qualitätsstandards
- Feedback- und Beschwerdemanagement
- 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

### **Anforderungsprofil:**

- Berufserfahrung im Bereich Tourismus, Freizeit, Kultur oder Sport
- Berufsausbildung oder (Fach-)Studium in den o.g. Bereichen
- Mehrjährige Erfahrung in der Personalführung und Dienstleistungseinsatzplanung
- Ausgeprägte Servicementalität und hohe Einsatzbereitschaft
- Hohe Soziale Kompetenz, herausragende Teamfähigkeit und persönliches Engagement
- Bereitschaft zur regelmäßigen Tätigkeit an Wochenenden und Feiertagen

#### **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](mailto:info@fussballmuseum.de) | Internet: [www.fussballmuseum.de](http://www.fussballmuseum.de)

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



DEUTSCHES  
**FUSSBALL  
MUSEUM**

**Wir bieten:**

- Flexible Arbeitszeiten
- Beste ÖPNV-Anbindungen direkt am Dortmunder Hauptbahnhof
- Zuschuss zum Deutschlandticket
- 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

Sie verstehen sich als Coach der Mitarbeitenden und sehen sich als kommunikationsstarke und konfliktfähige Persönlichkeit? Sie reißen andere mit Ihrer dynamischen Hands-On-Mentalität mit und finden auf allen Ebenen den richtigen Ton? Dann freuen wir uns auf Zusendung Ihrer Bewerbungsunterlagen mit Angaben zu Ihrem frühestmöglichen Eintrittsdatum und Ihrer Gehaltsvorstellung: [bewerbung@fussballmuseum.de](mailto:bewerbung@fussballmuseum.de)