

Chef for gæsteoplevelsen – Musikhuset Aarhus

I Musikhuset skal vores gæster og kunder have den allerbedste oplevelse, hver gang de kommer i huset eller i Musikhusparken. Vi vil ikke bare indfri forventningerne, vi vil overgå dem, og det er dit ansvar, at vi lykkes.

Om jobbet:

Som chef for gæsteoplevelser får du en central rolle i at udvikle og løfte hele gæsterejsen: Fra det øjeblik gæsten ankommer, til de går hjem med lyst til at komme igen. Du står i spidsen for arbejdet med at gøre Musikhuset til et endnu mere levende hus med stærke oplevelser, høj trykthed og sikkerhed og en gæsteservice i absolut topklasse. Du får ansvaret for vores publikumsafdeling, billet- og servicefunktion og vores erhvervs- og konferenceafdelingen.

Du kommer til at udvikle ideer, produkter, koncepter og projekter, der skaber oplevelser, stemning, fællesskaber, nærvær og omsætning. I samarbejde med gode kolleger sikrer du, at det der sker fra scenekanten og ud i huset og parken hænger sammen i en helstøbt oplevelse.

Stillingen er nyoprettet.

Ledelse, mennesker, kultur og drift

En stor del af din opgave er personaleledelse. Du leder en medarbejdergruppe bestående af både fastansatte og mange deltidsansatte og studerende. Det er praktikere, der er tæt på gæster og kunder i hverdagen, godt hjulpet af gode systemer, strukturer og kollegaer.

Du går forrest, så vores personale og samarbejdspartnere lever op til vores høje ambitioner på området. Du arbejder målrettet med daglig ledelse, kompetenceudvikling og træning, og er garanten for, at vi møder gæster og kunder med overskud, nærvær og løsningsorientering, også når huset er fyldt, og tempoet er højt.

Du får direkte reference fra tre afdelinger: publikumsafdelingen, billetsalg, og erhvervsafdelingen, og er nærmeste samarbejdspartner for forpagteren af vores to restauranter Johan R og Maestro og alle vores barer. I dine afdelinger er der 10 fastansatte og 75 deltidsansatte. Du får naturligvis også masser af samarbejde med de 50 andre ansatte i Musikhuset.

En stilling i krydsfeltet mellem strategi og drift

Du balancerer sikkert mellem det strategiske og det operationelle. Du arbejder med udvikling af gæsteoplevelse, kundeservice og forretningen, samtidig med at du tager aktiv del i driften og bevæger dig rundt i huset og løser udfordringer, når de opstår. Det betyder, at en del af din arbejdstid også foregår om aftenen og i weekenden, når der er rigtig mange gæster i huset.

Du arbejder tæt sammen med Musikhusets øvrige ledelse på i alt 5 personer og husets mange andre afdelinger om at levere unikke gæste- og kundeoplevelser for op mod 1 million brugere om året.

Dine succeskriterier

Du lykkes i rollen, når du:

- Løfter gæsteoplevelsen (vi måler kontinuerligt gæstetilfredshed - NPS ligger på 76)
- Er med til at øge antallet af gæster, og får dem til at blive længere og komme igen
- Sikrer at husets billetsalg og gæsteservice er i top, og at vi har de rette erhvervsarrangementer og konferencer med højeste kvalitet
- Videreudvikler en kultur hvor værtskab, samarbejde og løsningsorientering er tydelig i praksis
- Bevarer høj trykthed og sikkerhed i huset og parken, også når der er mange mennesker og arrangementer
- Videreudvikler medarbejdernes kompetencer og engagement i mødet med gæster og kunder

Din profil:

Du kommer helt sikkert fra en branche, hvor kundeoplevelsen er afgørende for succes. Du har masser af ledelseserfaring, kommer med gode resultater, har vist at du kan udvikle kulturen i en organisation, og evner at balancere udvikling og drift.

- **Uddannelse:** Du har nok en uddannelse på kandidatniveau.
- **Erfaring:** Du har væsentlig ledelseserfaring fra branche, der beskæftiger sig med kundeoplevelser, og er vant til at udvikle mennesker, organisationskultur, systemer og koncepter. Du mestrer både den daglige drift og det strategiske overblik.
- **Resultater:** Du har dokumenterede resultater, der relaterer sig til kundeoplevelser, organisationsudvikling, træning og uddannelse.
- **Personlige kvalifikationer:** Du er visionær, dynamisk, har stærke analytiske og kommunikative evner, og har en inkluderende ledelsesstil.

- **Interesser:** Du har en passion for mennesker, musik, kunst, kultur og oplevelser.

Vi lægger vægt på, at du er en synlig og tydelig leder, der kan lede ned, ind og op i organisationen. Du formår at skabe retning og engagement i dine egne afdelinger, samtidig med at du indgår som en stærk sparringspartner i den samlede ledelse og bidrager til Musikhusets fortsatte forretningsudvikling.

Derfor skal du vælge os:

Som chef for gæsteoplevelser i Musikhuset i Aarhus får du en nøglerolle i et af Nordens største og stærkeste musik- og kulturhuse, hvor du sætter retningen for gæsteoplevelsen.

Løn og ansættelsesvilkår:

Løn og ansættelsesvilkår vil være i henhold til gældende overenskomst. Endelig lønfastsættelse sker efter forhandling med den forhandlingsberettigede faglige organisation på baggrund af kvalifikationer.

Stillingen er på fuld tid.

Vi håber, du kan starte den 10. august 2026

Hvis der indhentes privat straffeattest:

Der vil blive indhentet privat straffeattest og ansættelse sker under forudsætning af, at attesten ikke viser, at du er uegnet/uværdig til stillingen. Du kan læse mere her om hvordan vi behandler dine oplysninger [her](#). Stillingen er til enhver tid betinget af en tilfredsstillende privat straffeattest.

Hvis du vil vide mere:

Yderligere oplysninger om stillingen kan fås ved henvendelse til direktør for Musikhuset Jan Christensen på telefon: 3091 0001 hverdage mellem 14 og 15.

Ansøgning

Klik på "Ansøg" nedenfor for at udfylde og sende din ansøgning. Alle felter med * skal udfyldes. Først når du har modtaget en kvittering pr. e-mail, har vi modtaget din ansøgning. Kopi af eksamansbevis skal vedlægges

Ansøgningsfrist: 7. juni 2026

1. samtale finder sted mandag den 15. juni i dagtimerne.

2. samtale tirsdag den 23. juni i dagtimerne.

Personligheds- og kognitiv test er en del af rekrutteringsprocessen.

Om Musikhuset

Musikhuset er Nordens største. Vi vil også være det bedste. Fra pop til opera. Fra rock til barok. Fra studerende til internationale stjerner. Musikken er i centrum, når Musikhuset hvert år beriger, bevæger og begejstrer knap 1 million gæster årligt. Med storslået akustik og smuk arkitektur danner husets syv sale og ni scener ramme om mere end 1.500 årlige arrangementer.

Læs mere om Musikhuset Aarhus her:

<https://musikhusetaarhus.dk/om-musikhuset/>

Om Kultur og Borgerservice – Vi bevæger Aarhus med SMIL

Kultur og Borgerservice skaber i samspil med Aarhus' borgere rammerne for en god by. Vi fokuserer på at gøre det gode kultur- og fritidsliv tilgængeligt og inkluderende for alle, og vi holder fast, når fundamentet for demokrati bygges. Det styrker fællesskabet og øger borgernes trivsel, dannelse og livskvalitet.

Vi bevæger Aarhus, og vi har givet hinanden et løfte om at gøre det med SMIL - Samspil, Mod, Inspiration og Livsglæde - vores fælles værdier.

Om Aarhus Kommune

Aarhus Kommune er en af Jyllands største arbejdspladser, hvor 28.000 professionelle og passionerede kollegaer hver dag arbejder for at gøre visioner til virkelighed og skabe værdi for borgerne og samfundet omkring os. Vi er en arbejdsplads, der vægter faglighed og samarbejde højt, og vi tror på, at vores forskelligheder er med til at gøre Aarhus en god by for alle. Sammen arbejder vi for en bæredygtig og inkluderende by, hvor både ansatte, borgere, virksomheder og naturen kan trives og blomstre. Vi har ambitioner for byen – og for dig. Kom og vær med!