

	NATO	NORTH ATLANTIC TREATY ORGANIZATION INTERNATIONAL STAFF
	OTAN	ORGANISATION DU TRAITÉ DE L'ATLANTIQUE NORD SECRETARIAT INTERNATIONAL

VACANCY NOTIFICATION/ NOTIFICATION DE LA VACANCE DU POSTE

NATO HQ Community Store Lead - 261693

Primary Location: Belgium-Brussels
NATO Body: NATO International Staff (NATO IS)
Schedule: Full-time
Application Deadline: 12-Nov-2026
Salary (Pay Basis): 4,738.84 (EUR) Monthly
Grade NATO Grade G10
Clearance Level NS

Description

1. SUMMARY

The Office of Workplace Management and Business Continuity (WMBC) ensures seamless operational continuity by optimizing facility performance, driving strategic workplace transformation, and delivering comprehensive support services to maintain a dynamic, future-ready environment aligned with organizational needs for NATO Headquarters (HQ) and its alternate locations.

The incumbent manages the daily operations of the NATO Community Hub at NATO HQ. The NATO Community Hub comprises a merchandizing store to sell NATO branded items as well as a space for promoting and supporting the activities of the NATO Community. The incumbent is responsible for the end-to-end operations related to the store, including purchase and delivery of goods. They are responsible for store costs while delivering on store objectives and achieving sales. They are responsible for the timely and quality of the store's service.

2. QUALIFICATIONS AND EXPERIENCE

The incumbent must:

- possess higher secondary education qualification with 4 years post-related experience, OR upper vocational training/post-secondary degree in a discipline relevant for this position with 2 years post-related experience;
- have proven experience in retail, marketing, sales, supply chain, logistics, customer service, and management of commercial activities / stores;
- demonstrate business and commercial acumen including bookkeeping, accurately reporting on sales figures and store performance;

- strong communication and interpersonal skills; and
- possess the following levels of NATO's official languages (English/French): V ("Advanced") in one; III ("Intermediate") in the other.

The following would be considered an advantage:

- experience overseeing and serving multicultural customers; and
- demonstrable customer-facing experience.

3. MAIN ACCOUNTABILITIES

Planning and Execution: Conduct market research for products and suppliers. Submit orders and manage inventory. Ensure quality and brand compliance. Maintain the store's merchandizing and presentation, including visual display, to reflect the Organization standards, including stockrooms and back of house space. Implement communications activities (e.g. product promotions, discount schemes etc.). Ensure a user-friendly retail experience. Handle the daily operational tasks and administrative follow-up, ensuring internal procedures are respected. Be responsible for adhering within the store of all company policies and procedures, and health and safety compliance.

Financial Management: Execute financial and accounting processes, including payments. Report all sales, returns and expenses accurately to monitor performance and identify opportunities to improve it. Support the preparations of auditing activities, when required. Track key metrics and provide constructive feedback on product performance and development to appropriate stakeholders. Efficiently manage the flow of goods, such as stock, delivery, cash registers, and replenishment.

Stakeholder Management: Maintain effective communication with management, across other teams, and with the customer. Build and maintain relationships with suppliers. Welcome and provide customers a professional service, aiming at building lasting relationships. Maintain outreach with stakeholders across the NATO HQ Community using the 'Community Hub' for their own sales and activities. Regularly collaborate with senior team members to ensure smooth store operations. Approach complaints and challenging situations with professionalism and a strong customer focus.

Perform any other related duty as assigned.

4. INTERRELATIONSHIPS

Reporting Line: The incumbent reports to the Morale and Welfare Officer.

Interactions: The incumbent works closely with relevant WMBC colleagues, NATO HR, Office of Financial Control, the NATO Office of Security, and the NATO Office of Strategic Communications.

Direct reports: N/A

Indirect reports: N/A

5. COMPETENCIES

The incumbent must demonstrate:

- Achievement: works to meet standards.
- Analytical Thinking: sees multiple basic relationships.
- Customer Service Orientation: takes personal responsibility for correcting problems.
- Flexibility: acts with flexibility.
- Initiative: is decisive in a time-sensitive situation.
- Self-Control: responds calmly.
- Teamwork: expresses positive attitudes and expectations of team and team members.

6. CONTRACT

Contract to be offered to the successful applicant (if non-seconded): Definite duration contract of three years; possibility of renewal for up to 3 years.

Contract clause applicable:

This post is required for a limited period to support the Community Building and Mobility programme. As employment in this post is of limited duration, the successful applicant will be offered a definite duration contract of 3 years' duration, which may be renewed for a period of up to 3 years if required to support this project.

If the successful applicant is seconded from the national administration of one of NATO's member States, a 3 years definite duration contract will be offered, which may be renewed for a period of up to 3 years if required to support this project, and subject also to the agreement of the national authority concerned.

Serving staff will be offered a contract in accordance with the NATO Civilian Personnel Regulations.

7. USEFUL INFORMATION REGARDING APPLICATION AND RECRUITMENT PROCESS

Please note that we can only accept applications from nationals of NATO member countries. Applications must be submitted using e-recruitment system, as applicable:

- For NATO civilian staff members only: please apply via the internal recruitment portal ([link](#));
- For all other applications: www.nato.int/recruitment

Before you apply to any position, we encourage you to [click here](#) and watch our video providing 6 tips to prepare you for your application and recruitment process.

Do you have questions on the application process in the system and not sure how to proceed? [Click here](#) for a video containing the information you need to successfully submit your application on time.

When submitting your application, please ensure that your Taleo Candidate Profile is updated and that your CV is correctly uploaded in the Taleo attachments section.

More information about the recruitment process and conditions of employment, can be found at our website (<http://www.nato.int/cps/en/natolive/recruit-hq-e.htm>)

Appointment will be subject to receipt of a **security clearance** (provided by the national Authorities of the selected candidate), approval of the candidate's **medical file** by the NATO Medical Adviser, verification of your study(ies) and work experience, and the successful completion of the **accreditation** and notification process by the relevant authorities.

NATO will not accept any phase of the recruitment and selection prepared, in whole or in part, by means of reference documents without proper quotes (plagiarism), or any tools available on internet, including but not limited to translation facilities, or generative artificial-intelligence (AI) tools. NATO reserves the right to screen applications to identify the use of such tools. All applications prepared, in whole or in part, by means of such tools will be rejected without further consideration, and NATO reserves the right to take further steps in such cases as appropriate.

8. ADDITIONAL INFORMATION

NATO is committed to diversity and inclusion, and strives to provide equal access to employment, advancement and retention, independent of gender, age, nationality, ethnic origin, religion or belief, cultural background, sexual orientation, and disability. NATO welcomes applications of nationals from all member Nations, and strongly encourages women to apply.

NATO is committed to fostering an inclusive and accessible working environment, where all candidates living with disabilities can fully participate in the recruitment and selection process. If you require reasonable accommodation, please inform us during your selection process.

Candidates will be required to provide documented medical evidence to support their request for accommodation.

Building Integrity is a key element of NATO's core tasks. As an employer, NATO values commitment to the principles of integrity, transparency and accountability in accordance with international norms and practices established for the defence and related security sector. Selected candidates are expected to be role models of integrity, and to promote good governance through ongoing efforts in their work.

Due to the broad interest in NATO and the large number of potential candidates, telephone or e-mail enquiries cannot be dealt with.

Applicants who are not successful in this competition may be offered an appointment to another post of a similar nature, albeit at the same or a lower grade, provided they meet the necessary requirements.

The nature of this position may require the staff member at times to be called upon to travel for work and/or to work outside normal office hours.

The organization offers several work-life policies including Teleworking and Flexible Working arrangements (Flexitime) subject to business requirements.

Please note that the International Staff at NATO Headquarters in Brussels, Belgium is a non-smoking environment.

For information about the NATO Single Salary Scale (Grading, Allowances, etc.) please visit our [website](#). Detailed data is available under the Salary and Benefits tab.

NATO does not charge any application, processing, training, interviewing, testing or other fee in connection with the application or recruitment process. For more info please [click here](#).

Responsable de la boutique OTAN - 261693

Emplacement principal : Belgique-Bruxelles

Organisation : OTAN SI

Horaire : Temps plein

Date de retrait : 12-nov-2026

Salaire (Base de paie) : 4,738.84 Euro (EUR) Mensuelle

Grade NATO Grade G10

Niveau de l'habilitation de sécurité NS

Description :

1. RÉSUMÉ

Le Bureau pour la gestion des espaces de travail et la continuité d'activité (WMBC) s'emploie à assurer la continuité de l'activité au siège de l'OTAN et sur ses sites de repli en optimisant le fonctionnement des installations, en œuvrant à la transformation stratégique des espaces de travail et en fournissant un éventail complet de services de soutien, afin de mettre à la disposition des occupants du siège un environnement de travail évolutif, paré pour l'avenir et adapté aux besoins.

La personne titulaire du poste assure la gestion quotidienne de l'espace réservé à la communauté du siège de l'OTAN, lequel comprend une boutique d'articles estampillés OTAN et une zone consacrée à la promotion et au soutien des activités de la communauté. Elle accomplit toutes les tâches nécessaires au fonctionnement de la boutique, notamment pour ce qui est des achats de marchandises et des approvisionnements. Elle gère les coûts liés à la boutique, s'occupe des ventes et s'attache à atteindre les objectifs fixés. Elle s'emploie à offrir un service rapide et de qualité.

2. QUALIFICATIONS ET EXPÉRIENCE

La personne titulaire du poste doit :

- avoir un diplôme du niveau secondaire supérieur et quatre ans d'expérience en rapport avec le poste OU avoir suivi une formation professionnelle supérieure/obtenu un diplôme de niveau post-secondaire dans une discipline pertinente et acquis une expérience d'au moins deux ans en rapport avec le poste ;
- avoir acquis une expérience probante dans le commerce de détail, le marketing, la vente, les chaînes d'approvisionnement, la logistique, le service à la clientèle et la gestion d'activités commerciales/de magasins ;
- avoir un sens aigu des affaires et du commerce, et notamment être capable de tenir une comptabilité et de rendre compte avec précision des chiffres de ventes et des résultats d'un magasin ;
- avoir de solides compétences de communication et d'excellentes aptitudes relationnelles ;
- avoir au minimum le niveau de compétence V (« avancé ») dans l'une des deux langues officielles de l'OTAN (anglais/français), et le niveau III (« intermédiaire ») dans l'autre.

Seraient considérées comme autant d'atouts :

- une expérience du service à la clientèle dans un contexte multiculturel ;
- une expérience avérée du contact direct avec la clientèle.

3. RESPONSABILITÉS PRINCIPALES

Planification et exécution – Effectue des études de marché pour les produits et les fournisseurs. Passe les commandes et gère les stocks. Veille à la qualité des produits et au respect de l'identité de marque. Fait en sorte que les articles exposés soient bien présentés et mis en valeur, dans le respect des règles de l'Organisation, et assure la bonne tenue des pièces de stockage et de l'arrière-boutique. Mène des campagnes de communication (promotions, remises, etc.). Veille à offrir à la clientèle une expérience agréable. S'occupe des tâches courantes et du suivi administratif, en veillant au respect des procédures internes. S'assure que l'ensemble des politiques et procédures de l'Organisation sont respectées au sein de la boutique, notamment les règles applicables en matière de santé et de sécurité.

Gestion financière – S'occupe des tâches financières et comptables, notamment des paiements. Consigne avec exactitude l'ensemble des ventes, des recettes et des dépenses afin de suivre les résultats de la boutique et de dégager d'éventuelles pistes d'amélioration. Prépare les activités d'audit le cas échéant. Suit les principaux indicateurs et fait des retours constructifs aux personnes concernées sur les résultats enregistrés pour chaque article et l'évolution de l'offre. Gère efficacement les marchandises (stocks, approvisionnements et réassort) et la caisse.

Gestion des parties prenantes – Communique efficacement avec la direction, avec les autres équipes et avec la clientèle. Noue et entretient des contacts avec les fournisseurs. Accueille les clients et leur offre un service de qualité dans le but de les fidéliser. Entretient des contacts avec les parties prenantes de la communauté du siège de l'OTAN qui utilisent l'espace qui leur est réservé pour vendre leurs propres produits ou mener des activités. S'emploie à assurer le bon fonctionnement de la boutique en collaboration avec ses chefs. Traite les réclamations et gère les situations délicates avec professionnalisme et un sens aigu du service au client.

S'acquitte de toute autre tâche en rapport avec ses fonctions qui pourrait lui être confiée.

4. STRUCTURE ET LIAISONS

Hiérarchie – La personne titulaire du poste relève de l'administratrice/administrateur Activités sociorécréatives.

Relations de travail – La personne titulaire du poste travaille en concertation étroite avec ses collègues du WMBC ainsi qu'avec les RH de l'OTAN, le Bureau du contrôle financier, le Bureau de sécurité de l'OTAN et le Bureau de la communication stratégique.

Nombre de subordonné(e)s direct(e)s : sans objet

Nombre de subordonné(e)s indirect(e)s : sans objet

5. COMPÉTENCES

La personne titulaire du poste doit faire preuve des compétences suivantes :

- Recherche de l'excellence : travaille dans le respect des normes.
- Réflexion analytique : discerne les relations élémentaires multiples.
- Souci du service au client : s'engage personnellement à résoudre les problèmes.
- Flexibilité : agit avec flexibilité.
- Initiative : fait preuve de décision dans les situations où il faut agir sans attendre.
- Maîtrise de soi : réagit avec calme.
- Travail en équipe : exprime des attitudes et des attentes positives concernant l'équipe ou les membres de l'équipe.

6. CONTRAT

Contrat proposé (hors détachement) : contrat d'une durée déterminée de trois ans, renouvelable pour une période de trois ans maximum.

Clause contractuelle applicable :

Ce poste est requis pour une période limitée à l'appui des programmes de l'Organisation consacrés au renforcement de la cohésion au sein de la communauté du siège de l'OTAN et de ceux consacrés à la mobilité (*Community Building and Mobility programme*). La personne retenue se verra dès lors offrir un contrat d'une durée déterminée de 3 ans , qui pourra être reconduit pour une période de 3 ans maximum si le projet le nécessite.

Si la personne retenue est détachée de l'administration d'un État membre de l'OTAN, elle se verra offrir un contrat d'une durée déterminée de 3 ans, qui, si le projet le nécessite et sous réserve de l'accord des autorités nationales concernées, pourra être reconduit pour une période de 3 ans maximum.

Les agents en fonction se verront offrir un contrat conforme aux dispositions du Règlement du personnel civil de l'OTAN.

7. INFORMATIONS UTILES CONCERNANT LA PROCÉDURE DE CANDIDATURE ET DE RECRUTEMENT

On notera que seules les candidatures de ressortissant(e)s de pays de l'OTAN pourront être acceptées. Les candidatures doivent être soumises comme suit :

- pour les seuls agents civils de l'OTAN : via le portail de recrutement interne ([lien](#)) ;
- pour toutes les autres candidatures : via le lien www.nato.int/recruitment.

Il est recommandé de commencer par regarder [ici](#) une vidéo proposant six conseils destinés à aider les candidat(e)s à préparer leur dossier.

En outre, on trouvera [ici](#) une vidéo expliquant la marche à suivre sur le portail pour introduire son dossier de candidature et s'assurer de sa réception par l'OTAN dans les délais fixés.

Lors de la soumission de votre candidature, veuillez vous assurer que votre profil de candidat Taleo est à jour et que votre CV est correctement téléchargé dans la section des pièces jointes de Taleo.

On trouvera de plus amples informations concernant le processus de recrutement et les conditions d'emploi sur le site web de l'OTAN (<http://www.nato.int/cps/fr/natolive/recruit-hq-e.htm>).

La nomination se fera après vérification des diplômes et des antécédents professionnels de la/du candidat(e) retenu(e) et sous réserve de la délivrance d'une **habilitation de sécurité** par les autorités du pays dont la/le candidat(e) retenu(e) est ressortissant(e), de l'approbation de son **dossier médical** par la/le médecin-conseil de l'OTAN et de l'achèvement du processus d'**accréditation** et de notification par les autorités compétentes.

Dans le cadre de ses procédures de recrutement et de sélection, l'OTAN n'acceptera aucune réponse qui aura été produite, en tout ou en partie, sur la base de documents de référence non explicitement cités (plagiat) ou au moyen d'outils disponibles sur Internet, y compris, entre autres, d'outils de traduction ou d'outils d'intelligence artificielle (IA) générative. Elle se réserve le droit de vérifier si la personne candidate a eu recours à de tels outils. L'OTAN pourra rejeter sans autre examen tout dossier de candidature élaboré, en tout ou en partie, à l'aide de ces outils. Elle se réserve également le droit de prendre toute autre mesure qu'elle jugerait nécessaire.

8. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

L'OTAN est déterminée à promouvoir la diversité et l'inclusion, et elle s'attache à assurer l'égalité de traitement en matière d'emploi, d'avancement et de fidélisation indépendamment de toute considération liée au genre, à l'âge, à la nationalité, à l'origine ethnique, à la religion ou aux croyances, à la culture, à l'orientation sexuelle, ou au handicap. L'Organisation examinera les candidatures de ressortissant(e)s de tous les pays membres, et encourage vivement les femmes à postuler.

Attachée aux principes d'inclusivité et d'accessibilité, l'OTAN prend toutes les dispositions nécessaires pour que les personnes porteuses d'un handicap puissent participer au processus de recrutement. Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques, veuillez le préciser pendant votre processus de sélection.

Toute demande d'aménagement doit être étayée par une attestation médicale.

Le développement de l'intégrité est un élément clé des tâches fondamentales de l'Alliance. En tant qu'employeur, l'OTAN attache une grande importance au respect des principes d'intégrité, de transparence et de redevabilité, conformément aux normes et aux pratiques internationales établies pour le secteur de la défense et de la sécurité s'y rapportant. Les candidat(e)s sélectionné(e)s doivent être des modèles d'intégrité et s'employer en permanence à promouvoir la bonne gouvernance dans le cadre de leur travail.

En raison du vif intérêt suscité par l'OTAN et du nombre élevé de candidatures potentielles, il ne pourra pas être donné suite aux demandes de renseignements adressées par téléphone ou par courrier électronique.

Les candidat(e)s qui ne seront pas retenu(e)s pour ce poste pourront se voir offrir un poste analogue, au même grade ou à un grade inférieur, pour autant qu'ils/elles remplissent les conditions requises.

De par la nature du poste, le/la titulaire peut parfois être amené(e) à voyager pour le travail et/ou à travailler en dehors des heures normales de service.

L'Organisation, en application de plusieurs politiques sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, propose notamment des possibilités de télétravail et d'horaire flexible sous réserve des exigences liées à la fonction.

Le Secrétariat international de l'OTAN est un environnement sans tabac.

Pour en savoir plus sur l'échelle unique de rémunération mise en place à l'OTAN (grades, indemnités, etc.), veuillez consulter notre [site web](#). Des informations détaillées sont fournies sous l'onglet Salaires et allocations.

L'OTAN ne vous réclamera jamais de frais dans le cadre d'une procédure de recrutement, que ce soit pour le dépôt de votre candidature, le traitement de votre dossier, les ressources mises à disposition, les entretiens, les épreuves, ou autre. Pour plus d'informations, [cliquez ici](#).