

Chargé.e des relations avec le public et de la billetterie

L'association a mis en œuvre depuis 2015 et continue de déployer sa stratégie de communication digitale à travers une solution globale et interconnectée comprenant :

- son propre système de billetterie qui alimente une base de données publics
- un site internet avec moteur de recommandation
- une base de données "pros" (institutionnels, partenaires, prospects, adhérents...)
- un outil Gestion de la Relation Client (CRM) et d'une solution d'envois en nombre, permettant l'industrialisation de processus de création de contenus, l'amélioration de notre programme de fidélisation, le développement de relations avec de nouveaux publics...

Depuis la rentrée 2019, la solution de billetterie intégrée au site internet Stereolux est le seul et unique canal de vente de ses activités pour les spectateurs. Afin de continuer d'améliorer et d'amplifier la relation aux publics, de nouveaux services leurs sont également proposés depuis la rentrée 2019 (vente par téléphone, acceptation de nouveaux moyens de paiement, échanges de billets...); un dispositif de mécénat individuel a également été mis en place. Enfin, les publics qui le souhaitent peuvent s'impliquer plus avant dans la vie de l'association en devenant adhérents/bénévoles et en participant aux différentes activités qui leur sont proposées.

Missions principales

Sous l'autorité de la Directrice de la Communication, Commercialisation et de la Vie associative et avec le soutien de l'Attaché.e aux relations avec le public et à la billetterie, le/la Chargé.e des relations avec le public et de la billetterie assure toutes les tâches nécessaires à la préparation, à la réalisation et au suivi de la mise en vente des activités de l'association. Il/elle est en charge de l'information des publics, leur développement quantitatif, leur fidélisation, la gestion et la mise à jour de l'outil de Gestion de la Relation Client (CRM).

Il / elle assure la mise en place et le suivi du projet de mécénat individuel de l'association. Il/elle assure également l'organisation et la coordination de l'accueil billetterie.

Gestion et commercialisation de la billetterie

Dans le cadre de la politique et des orientations générales de la communication et des relations publiques, il/elle est en charge de l'ensemble des tâches nécessaires à la commercialisation de l'ensemble des activités de l'association. Pour se faire, il/elle :

- organise, prépare, met en œuvre ou supervise les mises en ventes de l'ensemble des activités de l'association ;
- suit - en alternance avec l'attaché.e aux relations avec le public et à la billetterie - les ventes de l'ensemble des activités et assure la relation avec les différents points de vente (réassort/ arrêt) ;
- gère les invitations dans le cadre de la politique d'invitation déterminée ;
- négocie et assure les relations commerciales avec les prestataires de billetterie (Supersoniks) ;
- supervise le suivi et la commande de maintenance des différents appareils de billetterie (logiciel, douchettes, imprimantes etc.) ;
- assure la mise en œuvre de la stratégie de fidélisation et développement des publics et des abonnés de l'association, son suivi selon les objectifs fixés conjointement avec la Direction et la Directrice du service ;
- organise le planning, le recrutement et la formation du personnel d'accueil / billetterie ;
- gère la comptabilité après chaque concert/spectacle et le suivi des règlements des prestataires ;
- assure le suivi des encaissements ainsi que la vérification de leur affectation comptable avec l'administratrice ;
- peut être amenée à gérer les besoins en fonds de caisses de la billetterie ;
- assure l'organisation des activités de la billetterie pour le festival Scopitone ainsi que l'ensemble des tâches y afférant (demande de fonds de caisses, embauches personnel d'accueil/billetterie, comptabilité et suivi) ;

- assure le suivi administratif, l'archivage et la tenue des tableaux de bord des ventes notamment en vue des déclarations de TVA et autres contrôles légaux ;
- élabore et transmet toutes les informations nécessaires aux divers supports de communication concernant la commercialisation des activités ;
- communique en interne avant chaque soirée toutes les informations nécessaires relatives à la billetterie et à la gestion du personnel d'accueil ;

Tenue du guichet et information

Il/elle gère l'accueil et l'information du public. Dans ce but, il/elle :

- assure partiellement la tenue de la billetterie en journée (1 à 2 après-midi par semaine) et occasionnellement la tenue de la billetterie en soirée (2 fois par mois) ;

Relations avec la clientèle

Il/elle assure les relations avec la clientèle. À cet effet, il/elle :

- répond ou supervise les réponses données aux demandes diverses du public concernant les informations pratiques et la commercialisation des activités (réponse à la boîte mail billetterie ou réseaux sociaux le cas échéant, aux demandes d'information, gestion des litiges et réclamations, etc...) ;
- élabore ou accompagne l'élaboration de supports de communication relatifs aux offres commerciales de la structure (newsletter « alerte nouveaux spectacles », newsletters dédiées, outils de promotion des offres commerciales, de fidélisation ou de promotion du mécénat individuel, etc.)
- participe aux comités éditoriaux concernant la communication de la structure (recherche de contenus, d'angles, etc.) pour proposer des sujets concernant la relation clients et des offres commerciales spécifiques
- assure la relation au prestataire, la gestion, la bonne marche et l'évolution de l'outil de Gestion de la Relation Client (CRM) de la structure et est garante de la validité des données contenues (entretien, mise à jour, qualification...)
- à partir des données obtenues, participe à la définition de la stratégie de développement des publics avec la Directrice de la Communication et la Direction et met en œuvre celle-ci ;
- négocie les partenariats permettant d'obtenir des avantages pour les titulaires de Cartes Stereolux ou de tout autre type d'abonnement ;
- gère les ventes de Cartes Stereolux ou de tout autre type d'abonnement ;
- réalise des statistiques et des propositions d'évolution concernant la politique de vente ;
- propose des offres tarifaires adaptées pour favoriser la venue aux spectacles des publics « empêchés » et demandeurs d'emplois en lien avec les services de programmation.

Mécénat individuel

Il/elle est en charge de la mise en œuvre et du développement du dispositif de mécénat individuel de la structure. Dans ce cadre, il/elle :

- participe à la construction et à l'évolution de l'offre de contreparties à destination des mécènes ainsi qu'à la communication et promotion du dispositif ;
- assure le suivi des recettes de mécénat ;
- supervise la gestion et le suivi des contreparties de mécénat (réservations, billets, goodies...) ;
- peut être amenée à assurer certaines tâches liées à la relation aux mécènes en relais de l'attaché.e aux relations avec le public et à la billetterie (accueil, temps d'échanges...).

Commercialisation de produits dérivés

Il/elle est en charge de la commercialisation des produits dérivés. Dans ce cadre, il/elle :

- organise, prépare, met en œuvre ou supervise les mises en ventes de produits dérivés ;
- assure le suivi comptable de ces ventes ;
- recherche des produits et fournisseurs potentiels ;
- conçoit la promotion des produits.

Vestiaire

Il/elle organise les tâches, les plannings et le recrutement des personnels du vestiaire. Il/elle gère les caisses et les fournitures nécessaires à la gestion du vestiaire (cintres, tickets, fonds de caisse...).

Autres tâches

Parallèlement à ses principales missions, il/elle :

- assure la gestion des ventes de jetons boissons du personnel ;

- peut être amené à assurer des astreintes sur d'autres activités de l'association.
- travaille sur l'évaluation et la réalisation des bilans de ses missions, notamment en recensant et analysant des indicateurs statistiques et en participant à la rédaction des bilans des activités du service ;
- participe à la mesure et l'évaluation de l'impact des actions menées

Profil

Formation minimum Bac + 3 ou équivalent en marketing/communication

Expérience professionnelle : expérience de 3 ans minimum dans des postes similaires, dans le champ du spectacle vivant et expérience dans le domaine des musiques actuelles.

Savoirs :

- Intérêt prononcé pour le secteur des musiques actuelles et des arts numériques
- Bonne connaissance de la réglementation en matière de billetterie et de commerce ainsi que des procédures comptables afférentes.
- Bonnes connaissances marketing appliquées au secteur culturel et aux différentes typologies de publics
- Bonne connaissance des techniques et des outils de communication.
- Connaissance du secteur culturel, du projet de l'association, de ses activités et de son environnement.
- Maîtrise d'un ou plusieurs logiciels de billetterie
- Maîtrise d'un ou plusieurs outils de gestion de la relation clients (CRM)
- Maîtrise des logiciels de bureautique : tableur, traitement texte et outils de communication numérique
- Langues étrangères : bon niveau d'anglais apprécié.

Savoir-faire :

- S'approprier la programmation de la structure et ses contenus.
- Grande aisance relationnelle, capacité à assurer des relations publiques et à gérer des litiges avec les clients.
- Capacité de communication et de coordination de projets.
- Établir et mettre à jour des plannings de travail en respectant la législation sur la durée du travail ; coordonner une équipe.
- Réaliser et contrôler des opérations de caisse,
- Capacité à créer et utiliser des outils d'analyse et de statistiques dans son domaine (qualitative et quantitative)
- Capacité à développer/fidéliser le public et à proposer des actions ciblées en fonction des activités
- Aisance et bonnes compétences rédactionnelles
- Capacité à assurer une veille dans son domaine d'activité.

Savoir-être :

- Capacité d'écoute, d'analyse et de synthèse.
- Réactivité, autonomie, sens de l'initiative
- Aisance dans le travail en équipe : grandes capacités de coordination, communication et de pédagogie
- Rigueur et organisation, capacité de priorisation et de gestion des urgences

Poste et rémunération

- CDI à plein temps basé à Nantes **à compter du 6 janvier 2020.**
- Convention Collective des Entreprises Artistiques et Culturelles - Groupe 5 – chargé.e du secteur des relations avec le public
- Rémunération sur douze mois à négocier selon expériences et ancienneté sur la base de la grille CCNEAC Groupe 5 échelon 2 ; avantages sociaux en vigueur dans la structure détaillés lors de l'entretien.

Entretiens prévus le mercredi 6 novembre 2019

CV détaillé et lettre de motivation à envoyer exclusivement par mail (fichier pdf) :

recrutement@stereolux.org au plus tard le 06/10/2019

Référence à noter dans **Sujet du mail** : « **Chargé.e des relations avec le public et de la billetterie** »