

Chargé.e de régie recettes et CRM (H/F)

Offre d'emploi CDD

Entreprise : Société d'Exploitation de la Gaîté Lyrique

Descriptif de l'Organisme :

La Gaîté Lyrique est un établissement culturel de la Ville de Paris géré par délégation de service public, dédié aux cultures émergentes, à la rencontre entre les arts, les nouvelles technologies et les enjeux de société. Le projet d'établissement repose sur une politique engagée de développement de la création favorisant les formats transdisciplinaires (musiques, arts des média, spectacle vivant, cinéma et jeu vidéo), de diversification des publics et d'action culturelle, de mise en réseau et d'ouverture internationale. Il s'appuie sur les acquis de l'établissement depuis sa réouverture en 2011 à travers un projet orienté vers les musiques actuelles et les cultures numériques post internet.

La Gaîté Lyrique est gérée par la Société d'Exploitation de la Gaîté Lyrique, dans le cadre d'une délégation de service public.

Aujourd'hui, la Gaîté Lyrique recherche un.e chargé.e de régie de recettes et CRM

Description du poste :

Travaillant au sein de la Direction des Publics, sous l'autorité directe de la Responsable de l'Accueil, et en coopération avec la gestionnaire de billetterie, le.la chargé.e de Régie de recettes et CRM assure les missions suivantes :

Régie des recettes, suivi comptable et statistique

En lien avec la Gestionnaire de Billetterie et le service Comptabilité :

- Vérification et gestion des encaissements (billetterie et vestiaire) : traitement des caisses quotidiennes (espèces, chèques, CB et ventes en ligne)
- Rendu mensuel des états de recettes (Synthèse des recettes organisateur, moyens de paiement) et comptage des espèces avec le service Comptabilité
- Indication des codes analytiques conformément aux fiches de confirmation des évènements
- Suivi de la facturation, des paiements différés et des remboursements
- Suivi des ventes billetterie propre et revendeurs, des pointages des ventes
- Aide au suivi de la fréquentation du lieu, saisie et valorisation des données statistiques (Power BI)

Gestion de CRM et marketing relationnel

En lien avec la Directrice des publics :

- Administration de la base de données CRM (ArenaMetrix) : contrôle et contribution à l'exploitation des données présentes dans les systèmes de gestion de la relation client et de la billetterie (qualification, archivage, conformité RGPD...)
- Aide au déploiement et à la prise en main, support utilisateur des équipes en lien avec notre chargé de compte
- Mise en place de campagnes d'optimisation des ventes avec la gestionnaire de billetterie, de développement des publics avec les chargé.e.s de relations avec les publics et la Communication : segmentation, rédaction, paramétrage
- Analyse qualitative et quantitative du comportement des publics, rédaction et diffusion de statistiques

Accueil des publics et travail sur le terrain

En lien avec la Responsable de l'Accueil :

- Accompagnement des pratiques liées au logiciel de billetterie (aide à la formation des équipes de terrain)
- Renfort sur le terrain, en journée ou lors des événements (soirée / week-end)
- Vente et édition des billets, gestion des réservations et des adhésions, tenue des invitations
- Accueil et information des publics sur l'orientation, la programmation et les activités de la Gaîté Lyrique
- Contrôle des entrées, gestion des flux, et participation à tout autre tâche nécessaire au bon déroulement de l'accueil des publics

Appui administratif et technique

- Déclaration CNM et Sibil
- Gestion du bon équipement des caisses et du matériel de billetterie en lien avec notre prestataire de billetterie (Seetickets) et du stock des fournitures du service (bracelets, tickets),
- Suivi des réservations de visites de groupes (collectivités, scolaires, etc.), en lien avec l'équipe des Relations au Public

Assiste plus généralement la Gestionnaire de billetterie et la Responsable de l'Accueil dans leurs tâches et peut être amené.e à effectuer certains travaux de remplacement ou à caractère polyvalent dans le cadre de ses compétences.

Description du profil recherché :

Savoir être

Goût pour le travail en équipe, aisance relationnelle,
Capacités d'adaptation à différents publics, esprit de convivialité et de courtoisie,
Autonomie, rigueur, proactivité, capacité d'organisation et d'adaptation
Sens de l'initiative et dynamisme pour la mise en place de nouveaux outils, capacité à rechercher des solutions et être force de proposition

Savoir faire / pré-requis

Bonne maîtrise des outils bureautiques (excel, pack office) et métier (logiciel de billetterie, CRM),
Aisance avec la gestion, la valorisation et l'exploitation des chiffres et des données,
Une première expérience en billetterie est souhaitée, une expérience dans la relation client également,
La connaissance des logiciels Digitick (Seetickets), ArenaMetrix, Power BI et la maîtrise de l'anglais sont des plus,
Curiosité et appétence pour les arts numériques et la musique,
Disponibilité en soirée et le week-end, et pendant certaines vacances scolaires.

Conditions et rémunérations

Poste en CDD de 3 mois, avec possibilité de prolongation ou évolution de poste en CDI, à pourvoir dès que possible.
Durée du contrat selon les décisions gouvernementales.

Temps plein (35h/sem)

Les horaires peuvent être variables, et sont établis en partie selon un planning prévu à l'avance.

Employé qualifié (groupe 1)

Rémunération : Selon profil, et en cohérence avec la Convention collective nationale des entreprises du spectacle vivant du secteur privé

+ tickets restaurant + 50% prise en charge du transport