

## H/F - Responsable de l'accueil et de la billetterie

Offre de CDI

Entreprise : Société d'Exploitation de la Gaîté Lyrique

### Descriptif de l'Organisme :

Située au cœur de Paris, la Gaîté Lyrique est un lieu média qui met en lumière les cultures post-Internet. Ces pratiques artistiques, nées et transformées par Internet, sont ici exposées, mais aussi imaginées, fabriquées, expérimentées et transmises. Espace de découverte pour comprendre notre époque virtualisée, c'est aussi un lieu de fête, de créativité et de partage.

À travers une programmation pluridisciplinaire - de concerts, d'expositions, de rencontres, de performances et d'ateliers - qui privilégient l'immersion, l'expérimentation, la narration, l'expérience collective, le divertissement et l'engagement, la Gaîté Lyrique s'est donnée pour missions d'accueillir les artistes qui font la richesse de notre époque et d'accompagner chaque citoyen·ne dans la compréhension de ces cultures post-Internet.

Par ses recrutements, la Gaîté Lyrique cultive une politique en faveur de la diversité, de l'égalité professionnelle et de l'emploi des travailleurs handicapés.

Aujourd'hui, la Gaîté Lyrique recherche son/sa Responsable de l'accueil et de la billetterie

### DESCRIPTION DU POSTE

Sous la responsabilité de la Directrice des publics, le.la responsable de l'accueil et de la billetterie a pour mission globale :

- Le pilotage de la qualité des services, des parcours usagers et de la commercialisation des offres (programmation et services associés) en coordination avec l'ensemble des services
- Le management de l'équipe d'accueil et de billetterie de la Gaîté lyrique : 4 permanents et une équipe de terrain en CDD jusqu'à 30 personnes
- La participation à la réflexion globale d'évolution du service et du métier et à la vie générale de l'établissement.

### ACCUEIL, PARCOURS USAGERS ET SUIVI QUALITÉ

- coordination de la mise en accessibilité de l'offre et du lieu
- optimisation de l'accueil des publics et des outils associés : charte, cahiers de liaison, briefs, supports réglementaires, enquête et suivi qualité
- conception et coordination des offres associées (bar, brunch, boutique) dans une stratégie de parcours global
- évaluation des différents besoins (personnel, protocole d'accueil) en fonction des événements et des contextes, recrutement, encadrement, formation et animation des équipes
- suivi des bonnes conditions d'accueil des publics en lien avec un.e référent.e terrain

### COMMERCIALISATION, MARKETING ET DÉVELOPPEMENT DES PUBLICS

- co-construction et coordination de la politique tarifaire, de la stratégie de commercialisation, de promotion des ventes et de fidélisation des publics
- suivi de sa bonne mise en œuvre, évaluation et évolution des outils
- mise en place de process pour améliorer la gestion de la billetterie (accueil groupe, produits boutique ou restauration, vente croisée, process invitation, suivi des incidents et remboursements, etc)
- gestion des salles, jauge, stratégie de distribution



## SUIVI RH, ADMINISTRATIF ET BUDGÉTAIRE

- recrutement, planification, suivi des heures, suivi RH et administratif
- formation et accompagnement
- optimisation et suivi d'activité RH avec l'administration
- suivi budgétaire du service accueil-billetterie

## PROFIL

### Savoirs :

- Formation niveau Bac + 5
- Expérience professionnelle de 5 ans minimum en accueil-billetterie, développement des publics et/ou marketing dans une structure culturelle. Expérience significative du management d'équipe.
- Connaissance solide des outils bureautiques (Pack Office), des outils CRM (ArenaMetrix ou autre) et billetterie (Digitick ou autre)

### Savoir-faire

- Compétence managériale éprouvée : capacité à fédérer, à mobiliser, à susciter l'adhésion, à convaincre, à animer des réunions et à mener des entretiens.
- Capacité de conduite de projets innovants et très bon sens de la créativité

### Savoir-être:

- Excellente qualité d'écoute, esprit de synthèse et de décision, goût pour la résolution de problèmes.
- Goût du travail en équipe et capacité à travailler de manière transversale
- Qualités d'organisation, sens de la méthode, rigueur et capacité à anticiper.
- Bonne communication orale et écrite

## CONDITIONS :

- CDI cadre groupe 3 de la convention collective du spectacle vivant privé
- Temps plein : horaires adaptés en fonction des activités et manifestations, travail fréquent en soirée et les week-ends
- Prise de poste idéale fin août/début septembre
- Poste basé à la Gaîté Lyrique 3 bis rue Papin 75003 PARIS
- Rémunération selon profil et expérience
- Entretiens les 6 juillet (1<sup>er</sup> tour) et 8 juillet (2<sup>nd</sup> tour)

## Contact :

Merci de postuler en envoyant votre CV et votre lettre de motivation à l'adresse [recrutement@gaité-lyrique.net](mailto:recrutement@gaité-lyrique.net)