

Le Maillon, théâtre de Strasbourg recrute un(e) responsable de la billetterie et de l'accueil

Le Maillon, théâtre de Strasbourg, fondé en 1978, est une association financée par la Ville, l'Eurométropole de Strasbourg, la Région Grand Est ainsi que le Ministère de la Culture. Très engagé dans la création contemporaine, le Maillon coproduit et accueille (plus d'une centaine de représentations par saison) des spectacles français et étrangers dans le cadre de son projet de scène européenne.

● MISSIONS

Sous la responsabilité de la responsable des relations avec le public, et en étroite collaboration avec l'attachée à la billetterie, il/elle organise l'activité du service billetterie. Il/elle sera chargé(e) d'assurer les missions principales suivantes :

Responsable du personnel de billetterie et d'accueil du public

- > Encadrement, organisation, animation et formation du service billetterie et de l'équipe d'accueil (12 personnes dont 11 en CDI) en lien avec la responsable des relations avec le public et le directeur administratif.
- > Gestion du temps de travail : assure le suivi et le contrôle de la planification du personnel de billetterie et de l'accueil.
- > Transmission des contenus de la saison à son équipe et veille à l'information et le conseil par son équipe et à la mise à jour des informations relatives à la billetterie.

Responsable du logiciel de billetterie et de la gestion des fichiers

- > Recherche une optimisation de l'utilisation du logiciel et, le cas échéant, participe au choix du logiciel de billetterie.
- > Mise en place et suivi, en coordination avec les autres services concernés, d'une solution de billetterie dématérialisée.
- > Paramétrage du logiciel de billetterie en fonction de la stratégie de contingentement de la structure et de la politique tarifaire.
- > Procède à la clôture de la billetterie des spectacles et de la saison.
- > Établissement et transmission des états comptables.
- > Contrôle quotidien des caisses et rédaction des bilans de caisse.
- > Suivi de la maintenance du logiciel de billetterie (relations avec le prestataire).
- > Suivi et mise à jour du fichier des abonnés, requêtes et recherches sur fichier, édition de listes de contacts ou d'étiquettes.
- > En lien avec la responsable des relations avec le public, mise en place des indicateurs d'évaluation et production d'analyse régulière (états statistiques, bilans qualitatifs sur la fréquentation).

Responsable des relations avec les partenaires et avec les services internes

- > Participation à la définition de la stratégie de contingentement de la structure et de la politique tarifaire.
- > Participation à la négociation et mise en œuvre des accords avec les revendeurs et partenaires (gestion des billets avec les points de ventes, suivi des ventes avec les autres structures culturelles partenaires).
- > Gestion des invitations du personnel et des invitations des professionnels et tutelles à partir du fichier dédié, régulièrement mis à jour (réaction, envoi et arbitrage des demandes).
- > Participation aux réunions internes, en particulier avec les services relations publiques / communication / presse et le service administratif.

Accueil du public

- > définition, mise en place et coordination des dispositifs d'accueil (spectacles, action culturelle).
- > Vente, réservation, échanges et remboursements de billets et d'abonnements sur billetterie informatisée et sur internet.
- > Gestion des invitations et des listes d'attente des spectacles complets.
- > Gestion des réclamations des spectateurs en appliquant et en ajustant les règles définies avec la direction.

● PROFIL

Bonne connaissance du spectacle vivant et de la création, expérience professionnelle significative dans ces domaines. Qualité de management d'équipe avérée, aisance relationnelle.

Bonne maîtrise de l'outil informatique (environnement Mac), notamment Excel, et du logiciel L@Billetterie.

Outre les capacités et goût pour l'accueil du public, de la vente et de la médiation, une grande rigueur et précision sont indispensables ainsi qu'une aisance dans le traitement statistique des données (capacité d'analyse et de synthèse).

Pratique de l'anglais nécessaire. Allemand et/ou autre langue vivante souhaité. Permis B souhaité.

Disponibilité en soirée et le week-end.

● CONDITIONS ET CANDIDATURE

CDI à temps plein. Rémunération selon convention collective des entreprises artistiques et culturelles et expérience (groupe 5 / chef de service). Poste à pourvoir à partir du 15 septembre 2020.

Merci d'adresser votre lettre de candidature et C.V avant le 31 août 2020 à : Madame la directrice du Maillon – 1, boulevard de Dresde 67000 Strasbourg, par courriel uniquement, à l'adresse suivante : candidature@maillon.eu