

Société publique locale, performante et responsable, La Cité, le Centre des Congrès de Nantes participe, depuis 1992, au rayonnement et à l'attractivité régionale.

Elle a acquis une légitimité et un leadership reconnus sur le marché des rencontres professionnelles et sur le plan de la production d'événements culturels, économiques, et sociétaux.

Chaque année la Cité accueille et produit plus de 300 manifestations : économiques (congrès, événements d'entreprises, etc.) et culturelles (concerts, spectacles, festivals, etc.).

La Cité des Congrès de Nantes recrute pour la Folle Journée de Nantes et le Festival les Utopiales

Un.e responsable billetterie

Missions

Sous la responsabilité du directeur de la Culture de la Cité des Congrès, vous assurez la mise en place de la billetterie pour les éditions de « La Folle Journée de Nantes » et vous proposerez une réflexion sur la mise en place d'une billetterie internalisée pour le Festival « les Utopiales » à compter de l'édition 2023 :

- Mise en place de la stratégie billetterie
- Définition de la grille tarifaire en lien avec la politique tarifaire globale
- Paramétrage de la programmation et de la boutique
- Gestion de la billetterie partenaire : réservations avec placement, éditions, facturation
- Gestion du protocole : gestion des réservations et placements
- Gestion de la billetterie scolaire : organisation de la vente en lien avec les partenaires éducatifs, traitement des demandes et placement, édition, facturation.
Organisation logistique de l'accueil (stationnement, gestion des flux et des arrivées sur le site, placement en salle)
- Supervision de la relation client :
 - Elaboration des supports d'aide à la vente et d'accompagnement des publics et diffusion
 - Supervision du traitement des demandes mail et téléphone
 - Supervision de l'intégration de la programmation sur le site internet institutionnel
 - Supervision de la vente et de l'accompagnement des PSH
- Suivi des remplissages
- Mise en place de la billetterie physique pendant le festival, gestion des besoins technique et matériels
- Encadrement d'un chargé de billetterie les 3 mois précédent l'événement la Folle Journée de Nantes
- Mise en place d'une équipe d'agents de billetterie intérimaire. Formation, planification et encadrement pendant le festival
- Suivi du marché billetterie et de la relation au prestataire
- Suivi et optimisation du développement du logiciel

- Organisation et suivi de la qualité d'accueil des publics sur les sites du festival en lien avec la production
- Edition et contrôle des caisses
- Transmission des états comptables et bilans chiffrés, gestion des remboursements
- Edition des statistiques de fréquentation
- Participation aux réflexions globales et stratégiques du service culturel
- Conseil et information du public sur les spectacles
- Suivi des réponses aux questions des clients par courriels
- Produit des états statistiques et des bilans qualitatifs sur la fréquentation du festival

Profil recherché

- Formation supérieure en management culturel et expérience significative d'au moins 2 ans dans un poste équivalent au sein d'un établissement culturel et idéalement d'un festival ou grand évènement
- Grande capacité de travail et de gestion des amplitudes horaires
- Fortes qualités relationnelles, gestion de la relation au public, capacité à réguler les situations tendues
- Maîtrise d'un logiciel de billetterie (idéalement Rodrigue)
- Maîtrise de l'outil informatique : suite bureautique Office et particulièrement du tableur
- Capacité d'adaptation, réactivité
- Capacité organisationnelle, rigueur, esprit de synthèse, dynamisme
- Travail en équipe
- Diplomatie, sens de l'écoute et du service

Spécificités

- ✓ Travail le week-end (décembre, janvier)

Conditions

CDI – Temps plein - Statut cadre

Différentes modalités d'organisation du temps de travail

Rémunération selon profil

13^{ième} mois

Mutuelle d'entreprise et chèques déjeuners

Télétravail

Lieu de Travail : Cité des Congrès de Nantes

CCN applicable : SYNTEC

Prise de poste au plus tard le 1^{ier} septembre 2022.

Candidatures à envoyer uniquement par mail à : servicerh@lacite-nantes.fr

Date limite de candidature le vendredi 20 mai 2022.