
La Scène nationale du Sud-Aquitain recrute un(e) RESPONSABLE DE BILLETTERIE

Sous l'autorité du Secrétaire général, la Responsable de billetterie participe au développement et à la fidélisation des publics en coordonnant l'activité de l'équipe d'accueil et de billetterie et en assurant l'organisation de la vente de billets pour les spectacles et événements organisés par l'Établissement ou par des tiers partenaires ou extérieurs. Pour cela, la Responsable de billetterie travaille en lien étroit avec le Pôle Publics mais également en relation avec l'ensemble de l'équipe, notamment le Directeur technique, la Chargée de production, l'Assistante de direction / Chargée des relations extérieures et la Régisseuse d'avances et de recettes.

La Responsable de billetterie encadre une Chargée d'accueil et de billetterie, salariée permanente, ainsi que l'ensemble des personnels mobilisés de manière plus ponctuelle sur les fonctions d'accueil et de billetterie. La Responsable de billetterie entretient également un lien permanent avec les personnels d'accueil et de billetterie recrutés par la Ville de Saint-Jean-de-Luz pour les besoins de la Scène nationale du Sud-Aquitain.

Compte-tenu du statut public de l'Établissement, la Responsable de billetterie est nécessairement mandataire de la régie d'avances et de recettes « Billetterie » et pourrait être amenée à en être la régisseuse titulaire.

MISSIONS

- Participer activement au recrutement des agents d'accueil et de billetterie, les former et encadrer l'activité de l'équipe d'accueil et de billetterie (plannings, organisation de réunions régulières, échanges quotidien...);
- Participer à la définition des contingents et de la politique tarifaire;
- Paramétrer le logiciel de billetterie en fonction des contingents définis et de la politique tarifaire adoptée et assurer sa maintenance en recherchant une optimisation de son utilisation (relations avec le fournisseur, choix du logiciel et développement de l'outil...);
- Paramétrer le logiciel d'analyse PIMS chaque début de saison et en assurer la mise à jour;
- Veiller à l'information et au conseil du public sur les différents sites de vente de la Scène nationale ainsi qu'à la mise à jour des informations relatives à la billetterie;
- Superviser et assurer l'accueil des spectateurs en veillant à la qualité de cet accueil et de l'information sur la programmation, la vente de billets et des formules de fidélisation au guichet, par téléphone et sur internet et toute opération d'édition de billet et de contremarques;
- Assurer le suivi et le développement des partenariats revendeurs (offices de tourisme, Fnac, Ticketnet, etc.) et s'assurer du bon référencement de la programmation et des offres sur les billetteries partenaires;
- Garantir le développement du fichier public (mise à jour, ciblage des publics, extractions de liste d'envoi, analyse des données...) et participer à la définition de l'arborescence des fiches contacts en lien avec les pôles ou services concernés;
- Appliquer les procédures établies dans le cadre de la régie « Billetterie »;
- Contrôler les caisses quotidiennement et rédiger des bilans de caisse;
- Établir et transmettre les états comptables;
- Assurer le suivi des conventions et formulaires de billetterie avec les tiers;
- Suivre l'évolution des ventes avec l'Administrateur général afin d'ajuster les effectifs mobilisés pour l'accueil des spectateurs et avec le Pôle Public en vue de déclencher des opérations de communication et de relations avec les publics ou de la mise en place de liste d'attente;

- Gérer les réclamations des spectateurs en appliquant et en ajustant les règles définies par la direction et en lien avec le Secrétaire général et assurer le suivi des remboursements et reports auprès des spectateurs ;
- Assurer l'information des spectateurs en cas d'annulation ou de modifications des conditions d'accueil ;
- Procéder à la clôture de la billetterie des spectacles et de la saison, en lien avec la régisseuse titulaire ;
- Suivre les stocks de billets et l'ensemble des besoins matériels visant à garantir le meilleur accueil aux publics ;
- Veiller à la bonne visibilité des activités de la Scène nationale dans les différents points de vente (affichage, installation de tracts ou programmes) ;
- Produire des états statistiques et des bilans qualitatifs sur la fréquentation de la structure ;

COMPETENCES ET PROFIL

Formation niveau 7 et expérience dans un poste similaire.

Savoir : intérêt dans le domaine du spectacle vivant, bonne connaissance de la programmation et des activités de l'Établissement, bonne connaissance du fonctionnement d'un établissement public et des régies d'avances et de recettes, notions de comptabilité, connaissance de la législation en matière de billetterie, la maîtrise de langues (anglaise, espagnole, basque...) est un plus.

Savoir-faire : maîtrise des outils de bureautique, Internet et logiciel *Sirius* ou autre logiciel de billetterie, analyse et gestion des demandes d'information.

Savoir-être : enthousiasme et dynamisme au service de la structure et de son projet, sens de l'accueil, esprit d'équipe, aisance relationnelle, organisation et rigueur, gestion des priorités, capacité d'adaptation, polyvalence, disponibilité, réactivité, discrétion.

CONDITIONS

Contrat à Durée Indéterminée, statut cadre, groupe 4 de la convention collective nationale des entreprises artistiques et culturelles.

Lieux de travail : Théâtre Michel Portal - Place de la Liberté, 64100 Bayonne, dans les différents lieux de diffusion répartis sur le territoire des villes partenaires, et aux bureaux de la Scène nationale du Sud-Aquitain - 1 rue Édouard Ducéré, 64100 Bayonne.

Disponibilité soirs et week-ends, déplacements peu fréquents, permis B indispensable.

Poste à pourvoir au 2 janvier 2025

Dépôt des candidatures

(CV et lettre de motivation incluant vos prétentions salariales)

à envoyer **au plus tard le 11 novembre 2024** à l'attention de Monsieur Damien Godet, Directeur,
par email : candidature@scenenationale.fr

Les entretiens auront lieu le mercredi 27 novembre 2024

Site Internet : scenenationale.fr