

Intitulé de poste

Chargé.e de billetterie-marketing & CRM

Principales missions & objectifs

Au sein du Secrétariat général (6 permanents et 2 alternant.es/stagiaire.s) et de l'équipe Accueil-Billetterie, sous la responsabilité hiérarchique directe de la Secrétaire générale, le/la Chargé.e de billetterie-marketing & CRM assure le bon fonctionnement et l'optimisation des dispositifs de billetterie et de réservation.

À l'interface entre billetterie, commercialisation, relation spectateurs et CRM/data, il-elle contribue au développement de la fréquentation et des recettes, à l'amélioration continue des parcours spectateurs ainsi qu'au déploiement de la stratégie CRM et data des Gêmeaux

Le poste associe des missions opérationnelles de billetterie et d'accueil à des missions de pilotage, d'analyse et de marketing relationnel.

MISSIONS PRINCIPALES

1. Billetterie, ventes et commercialisation

- Participer aux activités courantes de billetterie : paramétrage des offres, ventes, abonnements, échanges, remboursements et suivi après-vente.
- Paramétrer et optimiser le logiciel de billetterie en fonction de la politique tarifaire, des stratégies de contingentement et des objectifs de commercialisation.
- Assurer le suivi des contingents et des différents canaux de vente, notamment les partenaires et revendeurs, dans une logique d'optimisation du remplissage et des recettes.
- Mettre à jour et contrôler les informations de billetterie diffusées sur les différents canaux de vente.
- Traiter les demandes après-vente, réclamations et litiges de premier niveau.
- Accueillir, informer, conseiller et vendre la programmation auprès des publics individuels, groupes, collectivités, partenaires et invité-es, au guichet, par téléphone, par e-mail et via les outils numériques.
- Participer à la conception et à la mise en oeuvre des différents dispositifs d'accueil (représentations et installations in situ, chez nos partenaires, hors-les-murs, dans l'espace public, etc.)
- Participer, selon le planning, aux permanences de billetterie et d'accueil lors des représentations et veiller à la bonne information des publics sur site.
- Contrôler la cohérence des paramétrages et contribuer à la fiabilité et à la sécurisation des procédures de billetterie.
- Établir les devis et factures et assurer le suivi administratif des dossiers individuels et groupes.
- Établir et transmettre quotidiennement les états de caisse en lien avec la comptabilité.
- Formaliser, documenter et partager les procédures et bonnes pratiques au sein de l'équipe, et participer aux échanges avec les réseaux professionnels à l'échelle du territoire et du secteur du spectacle vivant.
- Suivre quotidiennement les ventes, identifier les évolutions significatives et alerter sur les besoins d'ajustement.
- Produire les états de fréquentation, bilans de ventes et indicateurs utiles au pilotage de l'activité.
- Participer au développement et à la mise en place d'une solution de billetterie, en lien avec les prestataires sélectionnés (AMO et développeur).

2. Marketing relationnel et expérience spectateurs

En lien avec les équipes Communication et Relations avec les publics :

- Participer à la conception, au déploiement et à l'évaluation des campagnes de marketing relationnel et de commercialisation : e-mailing, campagnes ciblées, codes promotionnels, push et autres dispositifs multicanaux.
- Mettre en oeuvre les ciblage et segmentations permettant de soutenir la fréquentation, les ventes et la fidélisation.
- Contribuer à la mise en oeuvre d'actions favorisant l'acquisition, la conversion et la fidélisation des publics.
- Suivre les résultats des campagnes et les comportements d'achat afin de mesurer l'efficacité et de proposer des ajustements.
- Faire remonter les observations issues de la billetterie, des données disponibles et des retours des publics afin de contribuer à l'amélioration de l'expérience spectateur.
- Participer à l'identification des freins et des points d'amélioration dans le parcours d'achat et le parcours spectateur, de la recherche d'information à l'accueil sur site.
- Contribuer à la conformité des campagnes et des usages de la donnée, notamment au regard du RGPD.

3. CRM, data et pilotage de l'activité

En lien avec la Secrétaire générale et les équipes concernées :

- Participer à la définition et au déploiement de la stratégie CRM et data des Gêmeaux.
- Participer au pilotage fonctionnel du CRM : administration courante, paramétrage, évolution des usages, optimisation et accompagnement de son déploiement.
- Mettre en oeuvre et enrichir la segmentation de la base de données et contribuer à la construction de typologies de publics et de personas.
- Contribuer à la collecte, la structuration, la qualification et la mise à jour des données relatives aux publics.
- Participer au rapprochement et à la consolidation de différentes sources de données de l'établissement (billetterie, protocole, prospection mécénat, fréquentation, réseaux sociaux, restaurant, etc.)
- Veiller à la qualité, la cohérence et la fiabilité des données exploitées.
- Produire et mettre à jour les tableaux de bord et indicateurs permettant d'analyser la fréquentation, les ventes, les comportements d'achat et l'efficacité des actions marketing.
- Contribuer à l'analyse des données de fréquentation et de vente.
- Participer au développement et à la mise en place d'un logiciel de CRM.

Profil recherché

Compétences techniques et expérience

- Expérience professionnelle en billetterie, idéalement d'au moins 3 ans dans le secteur culturel.
- Bonne maîtrise d'un logiciel de billetterie et appétence pour les nouveaux outils numériques.
- Bonne connaissance des enjeux de billetterie, de commercialisation et de relation spectateurs.
- Maîtrise des opérations de paramétrage, de contingentement, de suivi des ventes et de gestion des parcours d'achat
- Très bonne maîtrise des outils bureautiques, notamment Excel.
- Première expérience ou intérêt marqué pour les outils CRM, la qualification des données, la segmentation et le ciblage des publics.
- Aisance dans l'utilisation des données et des indicateurs de suivi ; une expérience dans la réalisation de tableaux de bord constitue un plus.
- Appétence pour l'analyse des données de fréquentation et de vente ainsi que l'envie de développer ses compétences dans ce domaine seront particulièrement appréciées.
- Sensibilité aux enjeux liés à la protection des données personnelles et au RGPD.

Qualités professionnelles

- Rigueur, organisation et fiabilité.
- Capacité à gérer les priorités et à travailler dans des périodes de forte activité.
- Aisance relationnelle et sens du service.
- Goût du travail en équipe et capacité à collaborer avec des interlocuteurs multiples.
- Capacité à formaliser des procédures, transmettre les bonnes pratiques et rendre compte.
- Intérêt marqué pour le spectacle vivant, les publics et les enjeux d'accessibilité.

Conditions d'emploi

CDI à temps complet – modulation annuelle de 1 582 heures.

Temps de travail : 39 heures hebdomadaires en moyenne, avec 5 semaines de congés payés et 23 jours de RTT.

Le poste s'exerce principalement du mardi au samedi.

Des permanences en soirée et le week-end sont à prévoir en fonction de la programmation.

Télétravail possible selon l'organisation du service et hors jours d'exploitation nécessitant une présence sur site.

Rémunération brute annuelle : entre 28 000 € et 32 000 €, selon profil et expérience.

- Prise en charge à 50 % de la mutuelle obligatoire famille (Audiens option 3)
- Titres-restaurant d'une valeur de 10 €, prise en charge employeur à 60 %
- Prise en charge des frais de transport : 50 % du Pass Navigo ou forfait mobilité
- Autres avantages conventionnels éventuels : accès aux avantages du Comité Social et Économique (CSE)

Prise de poste : Janvier 2027.

Les Gêmeaux s'engagent en faveur de l'égalité professionnelle et de la prévention de toutes les formes de discrimination dans leurs recrutements. Le poste est ouvert aux personnes en situation de handicap.

Merci d'adresser vos candidatures (CV et lettre de motivation) au plus tard le 31 octobre à l'attention de Vanessa Watelet, Secrétaire générale - Vanessa.watelet@lesgemeaux.com.

Entretiens : première quinzaine de novembre