

Chargé des relations avec les publics groupes (F/H)

https://recrutement.lyon.fr/front-jobs-detail.html?id_job=565&id_origin=0

Limite de candidature	23-10-2024
Mise à jour	03-10-2024
Référence	13879
Service	AUDITORIUM - ORCHESTRE NATIONAL DE LYON
Localisation	Lyon 3ème



Contrat	Emploi permanent
Expérience	2 à 5 ans
Fonction	Chargé-e des publics
Type de poste	Emploi permanent - création de poste
Date d'entrée	01/11/2024
Date de fin	23-10-2024
Filière	Administrative
Catégorie	B
Cadre d'emploi	B - Rédacteurs territoriaux
Grade	Rédacteur

Contexte et définition du poste

Avec près de 400 ouvertures au public (spectacles, conférences, visites guidées, actions de médiation,...) dont plus de 150 représentations, 300 000 spectateurs dont 250 000 dans son lieu, l'Auditorium-Orchestre national de Lyon (L'AONL) est essentiellement un lieu de production et de diffusion de la musique symphonique, au cœur duquel se trouve l'orchestre.

L'AONL, en régie directe de la Ville de Lyon, labellisé et soutenu par le Ministère de la Culture, emploie 205 agents.e.s en ETP dont 104 musicien.ne.s permanent.e.s.

Le niveau d'excellence de l'ONL en fait un des tous premiers orchestres symphoniques européens. La qualité de la salle améliorée au fil des rénovations successives permet d'attirer les meilleures phalanges internationales, positionnant la Ville dans le circuit des grandes salles de concerts. L'établissement a par ailleurs développé une politique innovante de médiation et d'action culturelle, tant au sein de l'Auditorium qu'en direction des publics éloignés de la culture.

L'Auditorium-Orchestre national de Lyon est un établissement municipal de la Ville de Lyon, subventionné par l'État.

Sous l'autorité de la Responsable billetterie, vous êtes chargé.e du conseil, de la vente de billets et du développement des publics groupes (comités d'entreprises, associations, scolaires...).

Accueil et vente de billetterie aux groupes :

- Accueillir, renseigner et conseiller les publics sur place, par téléphone, courrier et mail
- Réaliser les ventes de billets aux groupes (sur site, par téléphone, courrier, internet...) en proposant les concerts et les tarifs les plus adaptés à chaque type de public (CE, scolaires, revendeurs, etc.)
- Tenir la billetterie groupes sur le logiciel de billetterie (actuellement Ressources) :
- Constituer et suivre les contingents de places réservés pour la clientèle groupes
- Prendre des réservations et en assurer le suivi
- Encaisser des recettes en différents modes de règlement
- Faire des relances pour confirmation des options, suivi des paiements, etc.

Chargé des relations avec les publics groupes (F/H)

https://recrutement.lyon.fr/front-jobs-detail.html?id_job=565&id_origin=0

- Établir des reçus et des factures
- Éditer les billets groupes et billets du protocole
- Effectuer un contrôle des caisses

Développement et fidélisation des publics groupes (entre 12% et 15% de la fréquentation globale) :

- Concevoir et suivre la stratégie de développement et de fidélisation des publics groupes de L'AO (Comités d'entreprise, associations, établissements d'enseignement, revendeurs, scolaires...), en lien avec la responsable billetterie, la directrice de la communication et du marketing, et les services mécénat et actions culturelles.
- S'approprier les connaissances nécessaires sur la programmation de L'AO pour proposer une offre adaptée à chaque type de groupe
- Concevoir et rédiger des supports de communications print et web dédiés aux publics groupes
- Gérer la relation client aux groupes existants, promouvoir les offres commerciales et de fidélisation auprès d'eux
- Identifier de nouveaux prospects et mettre en œuvre des actions pour les atteindre
- Enrichir et mettre à jour le fichier clients
- Au travers de toutes ces actions, atteindre des objectifs chiffrés de fréquentation des publics groupes

Gestion de la base de données groupes et reporting

- Mettre à jour et assurer le bon usage de la base de données groupes (nettoyage, consolidation, règles de saisie...), en lien avec le DPO de la Ville et les autres services utilisateurs de la base de données.
- Éditer les statistiques de ventes aux groupes et en proposer une analyse permettant d'orienter la stratégie de développement et de fidélisation des publics groupes.

Vous serez également amené.e à :

- Assurer le suivi des ventes et réservations mécènes et partenaires, en lien avec le service mécénat et la chargée des partenariats.
- Assurer des missions de renfort billetterie auprès des publics individuels, en tant que membre de l'équipe billetterie.

Profil recherché

Connaissances techniques

- Connaissance des publics et des techniques de développement des publics
- Techniques d'expression orale et écrite, très bonnes qualités rédactionnelles
- Connaissance musicale et/ou du spectacle vivant
- Techniques d'accueil

Savoir-faire

- Expérience dans la vente
- Connaissance et usage de logiciels de billetterie et CRM

Qualités requises

- Très bonnes qualités relationnelles
- Goût pour le travail en équipe
- Rigueur, autonomie, polyvalence

Chargé des relations avec les publics groupes (F/H)

https://recrutement.lyon.fr/front-jobs-detail.html?id_job=565&id_origin=0

- Force de proposition

Formation initiale et expérience professionnelles souhaitées

- Diplôme de niveau V et expérience sur un poste similaire de 6 mois à 2 ans
- L'expérience dans la vente de spectacles et/ou de concerts est un plus

Informations complémentaires

Conditions d'exercice :

- 9 semaines de congés par an (congés payés, RTT...) dont 15 jours imposés lors de la fermeture estivale de l'établissement
- Cadre d'emplois des Rédacteurs territoriaux, poste ouvert aux fonctionnaires ou non fonctionnaires (CDD de 3 ans renouvelable 1 fois avec possibilité de CDI à l'issue des 6 ans)
- Des avantages sont proposés par la Ville de Lyon tels que : participation aux frais de déplacements domicile/travail à hauteur de 75%, carte restaurant à hauteur de 60%, participation employeur à la complémentaire santé et à la prévoyance de la collectivité, un accompagnement à la recherche de logement, et différents avantages sociaux, culturels ou sportifs grâce au Comité des œuvres sociales (COS).

En savoir plus sur la Ville de Lyon :

Capitale de la Région Auvergne-Rhône-Alpes, la Ville de Lyon (510 000 habitants) est caractérisée par sa qualité de vie et son dynamisme exceptionnels. Pleinement engagée dans une politique de transition écologique et sociale, l'équipe municipale veut faire de Lyon une ville plus respirable, solidaire et à l'écoute de ses habitants. Pour accompagner ces projets, la Ville de Lyon bénéficie d'un budget de 800 millions d'euros et de l'engagement d'une administration municipale forte de près de 8 500 agents présents au quotidien auprès des lyonnaises et des lyonnais.

La Délégation générale Culture, Patrimoine et Événements contribue à faire de Lyon une ville créative et vivante par l'action d'institutions culturelles d'excellence, le soutien à toutes les formes de création artistique et l'organisation de nombreux événements.

Elle favorise la transmission des savoirs et des cultures au plus près des habitants.

Elle œuvre enfin à préserver et valoriser notre patrimoine dans toutes ses dimensions (archéologique, documentaire...).