

Annonceur	DIRECTION DES PUBLICS
Contrat	Contractuel en CDD à temps partiel
Expérience	1 à 3 ans
Fonction	Agent de billetterie et d'adhésion
Localisation	Paris
Statut	Contractuel



Votre mission :

Intitulé du poste : Assistant superviseur week-end / Billetterie

Type de contrat : Contrat à durée déterminée d'un an à temps incomplet (65h/mensuel)

Rattachement hiérarchique : Poste placé sous l'autorité du responsable du service du développement des publics et de la vente, au sein de la Direction des publics

Description du poste :

La direction des publics a pour mission de faire venir au musée du quai Branly-Jacques Chirac un public nombreux, aux âges et profils variés. Pour cela, elle définit une stratégie de conquête de nouveaux visiteurs et de fidélisation. La direction des publics pilote également, dans un souci d'accessibilité la plus large possible, la politique d'accueil et d'information des publics et conçoit les outils et activités de médiation pour accompagner les visiteurs dans leur découverte du musée et des collections. Elle gère enfin les recettes de billetterie et contribue ainsi aux ressources propres de l'établissement. Au sein de la direction des publics, le service du développement des publics et de la vente (SDPV) est particulièrement chargé de définir et mettre en œuvre la stratégie de développement de la fréquentation, d'encourager la diversification des publics mais aussi leur fidélisation, et de participer à la consolidation des ressources propres du musée via les recettes de billetterie.

Au sein du SDPV, le pôle vente et réservations a notamment pour mission d'assurer la vente aux guichets du musée de tous les billets du droit d'entrée.

Dans ce cadre, l'assistant superviseur de week-end se voit confier 3 types de missions : une supervision opérationnelle, technique, mais aussi une fonction d'assistance.

- La supervision opérationnelle

L'assistant superviseur week-end :

- assure la supervision des agents de billetterie et d'adhésion, veille au respect des procédures de vente et de la charte des agents de billetterie et d'adhésion ;
- répond et apporte des solutions aux questions des agents, relaye les informations et instructions. Il est source de proposition pour l'amélioration des procédures de vente ;
- veille au bon fonctionnement des afficheurs dynamiques, à la disposition des éléments de signalétiques commerciales et à l'approvisionnement des stocks de documents destinés au public ;
- intervient en cas de litige, réclamation ou demande d'un visiteur avec courtoisie et sang-froid ;
- réalise le reporting de l'activité supervision du week-end.

- La supervision technique

L'assistant superviseur week-end :

Assistant superviseur week-end / Billetterie H/F

<http://recrutement.quaibrantly.fr/offre-emploi-135.html>

- reconnaît un incident technique de premier niveau, lié au matériel de billetterie, et le traite efficacement ;
- prend l'initiative de contacter les interlocuteurs techniques du « CMS » ainsi que le permanent musée pour toute information utile ;
- actualise les plannings sur le progiciel de ressource humaine Octime.

- Assistance et missions de back office

Formé au logiciel de billetterie et d'adhésion IREC, l'assistant superviseur week-end :

- effectue la vente des billets et des pass adhérents en cas de défaillance imprévue d'un agent de billetterie ;
- assure l'édition de commandes payées en vente à distance, ainsi que le traitement des dossiers de réservation préalablement visés par le service de la régie des recettes et des avances ;
- prépare le planning des réservations à J-1 ;
- assure la tenue de la caisse du Théâtre Claude Lévi-Strauss les soirs des représentations ;
- assure le back-office de la billetterie en ligne du musée et du suivi de la boîte mail billetterie@quaibrantly.fr.

Interactions internes et externes:

- en interne, liens hiérarchiques avec les agents de billetterie et d'adhésion de son équipe, liens fonctionnels avec les autres entités de la direction des publics (régie des recettes, gestion de la billetterie) ;
- en externe, interactions avec les visiteurs individuels, les groupes et les adhérents, interaction avec le prestataire (exploitant de l'établissement) pour les activités relevant de la direction des publics (médiation et accueil).

Conditions de travail : Temps incomplet de 65h/mensuel

Organisation en cycles de travail un week-end sur deux, et en fonction des nécessités de services, selon planning, incluant cas échéant des soirées, des jours fériés et des lundis d'ouvertures exceptionnelles.

Résidence administrative : Siège social de l'établissement public du musée du quai Branly (222, rue de l'université - 75343 PARIS cedex 07)

Votre profil :

- Expérience similaire de vente en billetterie dans un établissement public ou privé
- Expérience antérieure d'un logiciel de billetterie appréciée
- Méthodique et rigoureux
- Bon relationnel
- Capacité à manipuler et à analyser des données chiffrées
- Capacité d'adaptation à de nouveaux outils et logiciels informatiques
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, messagerie interne, etc.)
- Disponibilité