



## **Le Festival d'Avignon recrute Un(e) Responsable du service billetterie**

### **Poste à pouvoir :**

- Contrat à durée déterminée saisonnier dans le cadre de la 78<sup>ème</sup> édition du Festival d'Avignon
- Du 25 mars au 31 juillet 2024
- Poste à temps plein (au forfait jour)
- Poste basé à Avignon
- Rattachement hiérarchique : Directrice de l'Accueil du public et de la billetterie

### **Principales missions et responsabilités :**

Dans le cadre de la 78<sup>ème</sup> édition du Festival d'Avignon, sous la responsabilité de la Directrice du service de l'accueil du public et de la billetterie, le.la responsable du service billetterie aura en charge les missions et tâches suivantes :

- Supervision directe de l'activité de la billetterie tout public (filiales téléphone, guichet) et collaboration avec le.la responsable des produits dérivés pour la planification des agent.es de billetterie et de boutique à la Boutique du Festival située place de l'Horloge
- Supervision partagée de l'activité des billetteries avec les responsables des billetteries :
  - Des groupes
  - Des Compagnies
  - Des Professionnels
  - Des Mécènes et partenaires

Principalement pour planification des effectifs nécessaires des agent.es de billetterie pour traitement, saisie, encaissement et suivi des dossiers

- Collaboration avec le.la responsable de la régie de recettes afin de veiller au bon respect des procédures d'encaissement et de rendu de caisses
- Encadrement de l'équipe de billetterie
  - Préparation et animation de la formation des agent.es de billetterie et de boutique
  - Planification et validation des plannings réalisés
  - Animation quotidienne, transmission des consignes et vérification du bon respect des procédures
  - Harmonisation des procédures des différents pôles de la billetterie : back-office, guichet, téléphone, caisse sur les lieux de spectacle, et des secteurs spécifiques
  - Organisation de l'accueil du public au guichet
  - Délégation à un ou plusieurs référent.e(s) de dossiers spécifiques (service après-vente, Itinérance, accessibilité, CEMEA, litiges, remboursements...)
  - Garantie de la bonne tenue des espaces de travail et de la sécurité

- Bilan écrit de fin d'édition
- Suivi du bon déroulement et des départs d'équipe sur les différents sites de représentation (exports des "salles") pendant l'édition du Festival
- Accompagnement occasionnel des agent.es de billetterie sur les lieux de spectacles

## **Compétences et profil**

Expérience significative à un poste de responsable de billetterie dans une structure culturelle (scène nationale, CDN, festival...)

Connaissance et maîtrise des bases de données, d'un logiciel de billetterie et de la bureautique indispensable

Excellente connaissance de la billetterie, rigueur et précision

Réactivité, organisation, et gestion des priorités et du stress

Anglais bilingue ou courant, d'autres langues seraient un plus

Disponibilité demandée pendant les vacances scolaires, en soirée, le week-end et les jours fériés

## **Contexte de travail**

La grande partie du temps de travail est un travail de bureau, sur écran d'ordinateur, en ligne et/ou au téléphone, en amont du Festival.

Pendant le Festival, nombreux déplacements à pied et à vélo entre les différents sites des représentations. Certains déplacements nécessitent la conduite d'un véhicule.

Les missions nécessitent une grande attention et vigilance.

L'activité de cet emploi/métier peut s'exercer aussi les fins de semaine, jours fériés, en soirée.

Elle peut générer un stationnement assis et/ou debout prolongé

## **Conditions**

Groupe 4 (cadre) de la convention collective nationale des entreprises artistiques et culturelles.

Contrat de travail au forfait jour

Rémunération selon la grille des salaires en vigueur au sein de l'entreprise

Titres restaurant

Merci d'adresser votre candidature (Cv et lettre de motivation) uniquement par courriel à l'attention de Mme Corneille Mélanie à [recrutement-billetterie@festival-avignon.com](mailto:recrutement-billetterie@festival-avignon.com)

Date limite des candidatures jusqu'au 7 février 2024 inclus

Les entretiens auront lieu la semaine du 12 au 19 février 2024