

23/12/2016

**Responsable de l'accueil des publics, de la billetterie et de la boutique (H/F)**  
**CDD 6 mois remplacement de congé maternité – 15/03 au 15/09/2017**

Reportant au directeur marketing et commercial de la Fondation, la personne aura pour responsabilités la définition du référentiel de qualité et des procédures de l'accueil des publics, la gestion et le suivi de la billetterie et de la boutique, et le management d'une équipe d'environ 50 personnes réparties sur des fonctions accueil/information, billetterie et vente boutique (avec deux adjoints).

Missions principales :

**Management**

- Organisation et suivi des plannings des équipes
- Recrutement des renforts saisonniers
- Formation et animation des équipes accueil et ventes

**Accueil**

- Gestion et supervision de l'organisation du service et de la politique qualité de l'accueil de La Cité du Vin (en fonction des différents publics : individuels/groupes, VIP et mécènes, groupes affaires pour privatisation d'espaces pendant et hors heures d'ouverture de La Cité du Vin)
- Supervision, en lien avec la communication, de la signalétique sur le site
- Coordination et le suivi des procédures d'accueil
- Gestion de l'accueil pour les événements
- Supervision du standard et des réservations,
- Gestion des demandes et réclamations clients.

**Billetterie**

- Paramétrage des tarifs et le suivi des références billets, des CA et des indicateurs de ventes et de fréquentation dans le logiciel IREC
- Coordination des stocks/allotement de billets avec le webmarketer pour certaines activités et événements avec jauge
- Formation des équipes au logiciel de billetterie
- Suivi des développements applicatifs et fonctionnels
- Suivi des préventes

**Boutique**

- En relation avec l'adjoint en charge de la boutique : sourcing, pricing, merchandising, approvisionnement et gestion des stocks de produits.
- Gestion et reporting des ventes, CA et marges (caisses), suivi budgétaire.

Profil recherché :

- Bac + 3 minimum

- Une expérience de 3 ans minimum dans un poste en tant que responsable de l'accueil des publics et/ou d'une boutique d'un site touristique ou culturel est impérative.
- Connaissance du logiciel de billetterie IREC fortement souhaitée.
- Une expérience de management d'une équipe de 15 personnes minimum requise.
- Anglais impératif, une seconde langue étrangère appréciée.
- Disponibilité (week-end, vacances scolaires), assurer la permanence liée à la continuité de service
- Dynamisme, rigueur et esprit d'initiative.

Poste en CDD temps plein, 6 mois, à pourvoir à compter du 15 mars 2017 dans le cadre d'un remplacement de congé maternité.

Statut cadre.