



PALAIS DE LA PORTE DORÉE

FICHE DE POSTE

**Tous les postes du Ministère de la culture et de ses établissements
sont ouverts aux personnes reconnues comme travailleur.se.s handicapé.e.s**

N°PEP DE DIFFUSION (en cas de republication) : 2021-674399

M000008165

Chargé.e de l'administration de la billetterie (H/F)

Catégorie statutaire : B
Corps : Technicien des services culturels / ouvert aux contractuels
Code corps : TESC/ ANT
Spécialité :
Groupe RIFSEEP : 3

Domaine(s) Fonctionnel(s) : Numérique

Emploi(s) Type : ERNUM039 - Administrateur(trice) de bases de données / ou caissier contrôleur - ERUSA003 - exCUL02D

Adresse administrative et géographique de l'affectation :

Etablissement public du Palais de la Porte Dorée
293 avenue Daumesnil
75012 PARIS

Missions et activités principales :

Placé.e sous l'autorité de la cheffe du département de la qualité de l'accueil, le/la chargé.e de l'administration de la billetterie a pour mission la gestion des réservations des activités en groupe du Palais, du Musée et de l'Aquarium. Cette gestion inclue la prise de réservation, le paramétrage de l'outil de billetterie, et les tâches administratives liées aux réservations telles que la gestion des factures, des plannings et des contrats des conférenciers.

Un projet de modernisation de l'outil de billetterie est en cours. Dans ce cadre, il/elle sera amené.e à participer aux ateliers, paramétrages et tests associés au projet. Une expérience en billetterie (vente et/ou paramétrage) serait appréciée.

Activités principales

1. Administration des ventes :

- paramétrage de la solution de billetterie (produits, tarifs, contingents, jauge)
- suivi des ventes tous canaux (in situ, en ligne, réservation groupe, revendeurs...) en lien avec le département du développement et le prestataire d'agents de billetterie
- assistance fonctionnelle aux utilisateurs, remontée et gestion des anomalies, propositions d'amélioration continue de la solution logicielle

2. Gestion et suivi de l'activité de vente BtoB :

- suivi de l'activité de réservation de groupe (volumes, recettes, délais de traitement, réclamations)
- coordination des informations entre les agents de réservation, l'équipe d'accueil / billetterie et les intervenants (médiateurs, guide conférencier, prestataires)
- relation avec les opérateurs de revente et gestion des demandes de vente en nombre
- suivi de la facturation des groupes en lien avec le service financier

3. Parcours client / GRC :

- gestion des ventes d'adhésions en ligne
- gestion des réclamations et propositions d'améliorations en termes de parcours d'achat (in situ, en ligne, voire DAB)
- participation à la réflexion sur la mise en place d'un outil CRM connecté au logiciel de billetterie
- veille du secteur de la billetterie, du e-commerce et des nouvelles offres commerciales / fonctionnalités.

Compétences principales mises en œuvre :

Compétences techniques :

- Bonnes compétences rédactionnelles et relationnelles
- Maîtrise des outils bureautiques (ensemble Pack office) et des logiciels en général

Savoir-faire

- Expertise de l'administration des ventes (billetterie)
- Maîtrise ou pratique d'un logiciel de billetterie, idéalement de GTS Vision
- Maîtrise des techniques de vente

Savoir-être (compétences comportementales)

- Être organisé.e, très rigoureux.se, savoir gérer les priorités
- Être apte au travail d'équipe
- Être réactif.ve et efficace face aux sollicitations internes et externes
- Avoir le goût du contact avec le public et le sens du service
- Avoir le sens de l'écoute et de la communication

Environnement professionnel :

L'Etablissement public du Palais de la Porte Dorée regroupe à la fois le Monument (le Palais lui-même ; construit pour l'exposition coloniale de 1931), l' Aquarium tropical et le Musée national de l'histoire de l'immigration. Il propose une programmation artistique pluridisciplinaire tout au long de l'année.

Avec plus de 500.000 visiteurs par an, le Palais de la Porte Dorée est un véritable lieu de vie de l'est parisien. Tourné dès son origine vers le monde, il s'appuie sur des collections muséales et vivantes pour éclairer les débats contemporains et changer les regards sur la question des migrations, des bouleversements climatiques et des enjeux d'identité et de mémoire.

Le département de la qualité de l'accueil assure les activités de réservation, d'accueil et de vente à distance et sur place. Il fait partie du service des publics qui gère les activités de médiation, de développement et d'accueil des publics. Le département est composé d'une cheffe de département, d'agents en charge de la réservation et d'un agent chargé de la qualité de l'accueil. L'accueil et la vente sur place sont assurés par un prestataire extérieur.

Dans le cadre de sa stratégie de Responsabilité Sociale des Organisations (RSO), le ministère de la Culture et ses établissements publics s'engagent à promouvoir l'égalité professionnelle et la prévention des discriminations dans leurs activités de recrutement. Une cellule d'écoute, d'alerte et de traitement est mise à la disposition des candidats ou des agents qui estimeraient avoir fait l'objet d'une rupture d'égalité de traitement

Liaisons hiérarchiques : la cheffe du département de la qualité de l'accueil.

Liaisons fonctionnelles : service des publics, en particulier le département de la qualité de l'accueil et l'équipe d'accueil / billetterie.

Perspectives d'évolution :

Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions : ce poste nécessite une présence sur site et une présence ponctuelle le week-end (événements, spectacles...).

Profil du candidat recherché (le cas échéant)

Expérience en vente / réservation, relation client ou accueil dans le secteur du tourisme et/ou de la culture. Bac+3 et plus

Envois des candidatures : CV et lettre de motivation (avec mention nom sur la pièce jointe) à recrutement@palais-portedoree.fr

Une copie de la candidature (lettre + CV) doit **obligatoirement** être adressée par le candidat par courriel, à l'adresse suivante :

candidature.dgp@culture.gouv.fr, en précisant dans l'objet du message : **l'intitulé du corps concerné et le numéro PEP de la fiche de poste** (ex : Candidature agent d'accueil, de surveillance et de magasinage (AASM), fiche PEP n ° 2021-XXX).

Modalités de recrutement

les candidatures seront examinées collégalement par au moins 2 personnes formées au processus de recrutement

Date de mise à jour de la fiche de poste : 15/07/2021