

LA CITÉ MUSICALE METZ recrute un/une :

CHARGÉ.E DE BILLETTERIE

À 1h20 de Paris, aux frontières du Luxembourg, de l'Allemagne et de la Belgique, la ville de Metz, ville d'eau et de jardins et berceau de l'écologie urbaine, se caractérise par une excellente qualité de vie. Elle a été désignée membre du Réseau des Villes créatives de l'Unesco dans le domaine de la musique en 2019 et se singularise par un fort dynamisme culturel.

Maison de toutes les musiques et de la danse à Metz, la Cité musicale-Metz regroupe le Syndicat mixte de l'Orchestre national de Metz Grand Est (72 musiciens permanents) et l'EPCC Metz en Scènes qui gère les trois salles de spectacle de la ville (Arsenal Jean-Marie Rausch, BAM et Trinitaires). Avec plus de 300 manifestations par an, la Cité musicale-Metz développe un projet ambitieux et unique au plan national, au service de la création et de l'innovation artistique, à la croisée de toutes les esthétiques musicales. Elle propose également un projet éducatif, citoyen et territorial en direction de toutes les générations et des publics les plus éloignés de l'offre culturelle.

Les deux établissements gèrent un budget global de 15M€ et s'appuient sur une organisation commune et mutualisée, composée de 143 salariés.

Description du poste

Au sein du Secrétariat général et sous la responsabilité du responsable de la billetterie, le/la chargé.e de billetterie assure la mise en œuvre opérationnelle de la stratégie de billetterie et de relations avec les publics de la Cité musicale-Metz. Il/elle contribue au développement des ventes de places, d'abonnements et d'adhésions et participe à la fidélisation des publics.

Il/elle contribue également à la continuité de service du pôle billetterie, en assurant ponctuellement certaines opérations de suivi et d'organisation en appui du Responsable, selon des procédures définies.

Missions du poste

Gestion quotidienne de la billetterie :

- Tenue de poste au guichet et/ou au téléphone en journée, permanences de caisse avant les spectacles et sur les concerts selon un planning établi en concertation avec le responsable de service.
- Conseil auprès des spectateurs sur la programmation de la Cité musicale-Metz, information sur les différents tarifs et les formules de fidélisation.
- Ventes de places à l'unité, en abonnement et en adhésion, suivi des demandes et réservations.
- Conseil et accompagnement du public pour la vente en ligne.
- Suivi des réservations scolaires et de groupes en relation avec le service éducation et médiation, facturation en lien avec le service comptabilité.
- Gestion et suivi des demandes d'invitations internes et externes, en lien avec la Secrétaire générale.
- Contrôle quotidien de caisse.
- Participation ponctuelle à la programmation et au paramétrage des spectacles, séances, ateliers et packages dans le logiciel de billetterie SecuTix.

Gestion de la relation client et participation à la stratégie de la billetterie :

- Saisie et mise à jour du fichier client.
- Réception, réponse et suivi des mails reçus et réponses aux questions des clients.
- Conception et édition d'outils de reporting (rapports dans le logiciel SecuTix) pour le suivi de la fréquentation et de l'activité de la Cité musicale-Metz.
- Participation à la définition de la politique tarifaire et de fidélisation.
- Participation à la conception et à la mise en œuvre de campagnes marketing et d'offres promotionnelles.

Appui à l'organisation du service et continuité d'activité :

- Relai ponctuel du Responsable de la Billetterie sur certaines tâches techniques ou organisationnelles (paramétrages simples, suivi des informations de service, coordination pratique du planning des caisses).
- Veille au maintien des bonnes pratiques de sécurisation des flux (caisse, invitations, réservations groupes), conformément aux protocoles établis.

FORMATION ET EXPERIENCE

Formation supérieure niveau Bac +2 minimum, dans le domaine de la vente ou du commerce.

Une expérience préalable en billetterie ou dans la gestion des publics, idéalement acquise dans le spectacle vivant, serait particulièrement appréciée, de même qu'une maîtrise solide des outils professionnels de billetterie. Connaissance de SecuTix, ou à défaut d'un autre logiciel de billetterie et de GRC, souhaitée.

Permis B.

SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE

Bonne culture générale, goût pour le spectacle vivant et les esthétiques défendues par la Cité musicale-Metz. Bonne connaissance des outils de bureautique et de communication numérique.

SAVOIR-ETRE PROFESSIONNELS

Rigueur, sens de l'organisation, autonomie, esprit d'initiative.

Capacité à travailler en équipe.

Sens de l'écoute, capacité d'adaptation à des publics variés.

Grandes qualités relationnelles et commerciales, forte sensibilité au service client.

Type de contrat :	CDI contrat de travail de droit privé régi par la convention collective des entreprises artistiques et culturelles (CCNEAC).
Localisation:	Metz - Arsenal Jean-Marie Rausch - avec déplacements réguliers et travail sur les autres sites de la Cité musicale-Metz, Les Trinitaires et la BAM.
Rémunération:	groupe 5 de la grille de salaires de la convention collective des entreprises artistiques et culturelles + prime annuelle. Avantages : titres-restaurant, œuvres sociales comité social et économique.
Durée du travail :	forfait horaire annualisé base 35 heures hebdomadaires répartis du mardi au samedi - contraintes horaires spécifiques liées à l'activité spectacle - travail en soirées et week-end.
Candidature :	date limite le 30 décembre 2025 / CV et lettre de motivation à transmettre à recrutement@citemusicale-metz.fr
Prise de fonction :	Dès que possible.