

Le NEST - Centre dramatique national transfrontalier de Thionville-Grand Est

recrute son/sa

CHARGÉ/CHARGÉE DE LA BILLETTERIE ET DE LA FIDELISATION DES PUBLICS

Le NEST - Centre dramatique national transfrontalier de Thionville - Grand Est est dirigé depuis janvier 2020 par la metteuse en scène Alexandra Tobelaim. Symbole fort de la politique culturelle décentralisée, le NEST accueille les auteurs et autrices, metteurs et metteuses en scène, comédiens et comédiennes en résidence pour créer un théâtre contemporain et vivant.

À la recherche de toute forme de rencontres avec les publics et privilégiant toujours l'accessibilité et la convivialité, le NEST propose une programmation en salles de spectacle ainsi que dans des lieux non dédiés. Une attention particulière est portée aux publics adolescents lors du festival de la Semaine Extra ainsi qu'aux familles avec des dimanches qui leur sont entièrement destinés. En attendant la finalisation des travaux de son nouveau théâtre dont l'ouverture est prévue pour 2028, le NEST se déploie sur tout le Nord mosellan en Escales.

Le/la chargé/chargée de la billetterie et de la fidélisation des publics est placé sous l'autorité de la Secrétaire Générale au sein d'une équipe de 6 personnes (1 secrétaire générale, 1 responsable de la communication et de la presse, 2 chargées des relations avec les publics et 1 vacataire dédiée à la diffusion des outils de communication).

MISSIONS

Billetterie

- Accueillir, informer et conseiller le public au guichet, par email et par téléphone, lors des horaires d'ouverture de la billetterie et pendant les soirées, week-ends, et après-midis de permanence
- Vendre des places de spectacles, des adhésions ou tout autre produit proposé par le NEST, en ligne, par téléphone et au guichet
- Participer à l'accueil des publics sur les séances scolaires et tout public
- S'assurer de la mise en valeur de la communication print et de la visibilité des informations au niveau du guichet de billetterie
- Assurer le standard téléphonique et rediriger les appels vers les différents services concernés
- Effectuer un suivi des caisses, de la facturation, des paiements en attente et des relances en lien avec la comptable
- Tenir à jour les informations du CRM et des comptes clients associés
- Paramétrer le logiciel de billetterie (SUPERSONIKS) et veiller à son bon fonctionnement
- Participer à la définition et à la mise à jour des conditions générales de vente, de la stratégie de contingentement et de la politique tarifaire de la structure en lien avec la secrétaire générale
- Créer les offres individuelles et collectives du Pass Culture en lien avec la chargée des relations avec les publics scolaires
- Produire des états statistiques et des bilans quantitatifs sur la fréquentation de l'établissement

Développement et fidélisation des publics

- Participer à la définition et à la mise en œuvre de la stratégie marketing de développement et de fidélisation des publics individuels (mailings ciblés/offres spéciales - adhésion et autres offres de fidélisation...). Être force de propositions dans l'exploration de nouvelles techniques de vente, nouveaux médias et nouvelles technologies
- Mener une analyse dynamique des ventes et mettre en place des outils simples de mesure de la satisfaction des publics et des retombées billetterie au regard des actions de communication menées (newsletter, diffusion des outils print sur le territoire, presse etc...)
- Développer les partenariats locaux pouvant ouvrir de nouveaux publics aux activités du NEST (entreprises, commerces locaux, offices du tourisme...)
- Concevoir, participer et conduire des actions de fidélisation (rencontres, présentations de saison décentralisées, sorties chez des partenaires, visites, débats, répétitions ouvertes...)
- Concevoir des outils de communication (print et web) et du contenu pour les réseaux sociaux et le site internet du NEST adaptés aux actions de fidélisation
- Paramétrage et mise à jour du site internet

PROFIL RECHERCHÉ

- Bac +3/5 en gestion de projets culturels, communication, stratégies commerciales ou marketing culturel
- Expérience(s) passée(s) dans le milieu du spectacle vivant dans un poste similaire ou non appréciée(s)
- Intérêt pour la création théâtrale contemporaine et plus généralement le spectacle vivant
- Grandes qualités relationnelles et rédactionnelles, aisance à prendre la parole en public
- Aisance sur les outils de communication digitale
- Sens de l'organisation et du travail d'équipe, rigueur et autonomie
- Disponibilités en soirée et les week-ends en fonction de la programmation du NEST
- Maîtrise d'un logiciel de billetterie (Supersoniks ou autre et connaissances en gestion des données client (CRM) appréciées
- Permis B

CONDITIONS

- CDI temps plein à 35h/semaine annualisé
Statut : Agent de maîtrise - groupe 5 de la Convention collective nationale pour les entreprises artistiques et culturelles du 1^{er} janvier 1984
- 5 semaines de congés payés, tickets restaurant
- Salaire selon expérience
- Poste basé à Thionville, déplacements réguliers dans le cadre de l'activité en itinérance

CANDIDATURES À ENVOYER (CV + lettre de motivation) exclusivement par mail à : lauramary@nest-theatre.fr
à l'attention de madame la directrice Alexandra Tobelaim. Date limite des candidatures : 17 janvier 2025.

Entretiens 1^{er} tour semaine du 20 janvier 2025 / 2^e tour semaine du 27 janvier 2025

Prise de poste souhaitée 10 février 2025