

## LA FRICHE LA BELLE DE MAI RECRUTE : **UN·E COORDINATEUR·RICE ACCUEIL-BILLETTERIE**

La Friche la Belle de Mai, déployée depuis 1992 sur les 45 000 m<sup>2</sup> d'une ancienne manufacture des tabacs, est un lieu de vie, de liberté et de pensée, de fabrication artistique, culturelle, sociale et éducative ; la Friche est un endroit d'expérimentations. Ce tiers-lieu abrite 70 structures résidentes qui portent un projet collectif et proposent – avec également des structures invitées non-résidentes – une programmation d'évènements et des actions culturelles et sociale.

Avec près de 450 000 visiteurs par an, la Friche la Belle de Mai est un espace public multiple où se côtoient une aire de jeux et de sport, un restaurant, cinq salles de spectacles et de concert, des jardins partagés, une librairie, une crèche, 2400 m<sup>2</sup> d'espaces d'exposition, un toit terrasse de 8000 m<sup>2</sup>, un centre de formation, des espaces de fabrication, des ateliers d'artistes, des espaces de pratique et de médiation, des bureaux, des lieux de coworking, d'incubation et d'accompagnement à l'entrepreneuriat.

Le pôle Publics de la Friche la Belle de Mai offre au quotidien et tous les jours de l'année un service d'accueil et d'hospitalité aux différents usager.es de la Friche, publics et professionnels : information, orientation, accès aux espaces et aux activités, vente de billets.

## **MISSIONS**

---

Sous l'autorité de la responsable de l'accueil et de l'hospitalité, au sein de la direction de la communication et des publics, le·la coordinateur·rice assure aux côtés des équipes des fonctions d'accueil et d'orientation du public au sein de la Salle des machines. Il·elle supervise également le fonctionnement des activités de vente de billetterie et coordonne l'organisation des services dans les différents points d'accueil (accueil principal, conciergerie et espaces d'exposition)

### **1- Coordination générale des activités d'accueil et d'hospitalité**

- Planification et suivi du temps de travail du personnel affecté aux activités du service (attaché.es d'accueil et billetterie, agents d'accueil exposition et conciergerie)
- Participation au recrutement des renforts en personnel
- Contrôles réguliers de la tenue des lieux d'accueil du public (tenue des espaces d'expositions, contrôle des accès et des publics par les agents, etc)
- Supervision des systèmes de billetterie et des systèmes d'information (CRM, enquêtes,...) : paramétrages et usages des outils, structuration des data, reporting et établissement des indicateurs de fréquentation

### **2- Accueil, information et orientation du public :**

- Assurer l'accueil physique et téléphonique dans une dimension forte d'hospitalité auprès des différents publics de la Friche
- Assurer la promotion des différentes activités de la Friche (programmation artistique, informations pratiques...)
- Participer à l'installation des événement spécifiques (guides files, panneaux d'information...)
- Participer à l'accueil, à l'information des publics ainsi que à la billetterie si besoin lors des grands événements ayant lieu sur le site (soirées ON AIR, vernissage...)
- Veiller à la bonne tenue des lieux d'accueil et d'information (borne d'accueil, espaces flyers et affichage...)

## 2- Billetterie et CRM:

- Paramétrer la mise en vente des événements en lien étroit avec les partenaires et avec la responsable de service
- Réaliser les opérations de vente (physique, par téléphone et en ligne)
- Mise à jour du CRM lors des opérations de vente ou de prises de contact
- Gérer le système de billetterie (paramétrage, exploitation et maintenance, lien avec le prestataire)
- Organiser et gérer les points de vente extérieurs et contrôle des procédures de vente
- Suivi du protocole et des invitations en lien avec la responsable de service
- Premier niveau de contrôle des encaissements et suivi des états comptables en lien avec l'équipe administrative
- Participer à la vente des ouvrages et produits dérivés de la librairie, suivi du réapprovisionnement

## 3- Signalétique

- Réaliser et Mettre en place la signalétique directionnelle et l'information concernant la programmation à destination du public (rétro-planning des besoins, apposer l'affichage, le retirer, vérification au quotidien de la validité des supports) en lien avec la Responsable du service et la chargée de communication.
- Veiller à la bonne tenue des lieux d'accueil et d'information (borne d'accueil, espaces flyers et affichage...)

# PROFIL

---

Vous justifiez d'une expérience professionnelle significative dans des fonctions similaires.

Votre aisance relationnelle et votre sens de la communication sont avérés et font de vous une personne ouverte et accueillante.

Agile, responsable et à l'écoute des besoins, vous disposez d'aptitudes à organiser le travail et à entretenir les liens au sein des équipes

Vous manifestez un vif intérêt pour les arts, les cultures et le développement urbain, en même temps que vous adhérez à des valeurs sociales et solidaires affirmées en termes d'inclusion, de diversité sociale et de responsabilité écologique.

Vous avez une connaissance et une pratique professionnelle des outils informatiques et particulièrement des environnements billetterie et CRM

Vous maîtrisez l'usage oral de l'anglais, et le cas échéant d'une autre langue étrangère.

# CONDITIONS

---

- Poste en CDI
- Temps plein annualisé 1.575 h– travail en semaine et en week-end
- Rémunération: selon expérience TAM Groupe 5 CCN CCN des entreprises artistiques et culturelles

**Candidature (CV + LM) par mail uniquement à l'adresse [recrutement@lafriche.org](mailto:recrutement@lafriche.org) avant le 5 août 2023.**