

OFFRE DE POSTE : **CHARGÉ(E) DE RÉSERVATIONS & RELATIONS PUBLIQUES GROUPES**

CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT

L'association lille3000 :

Au regard des expositions à venir dans le cadre de sa prochaine édition *Fiesta* (26 avril au 09 novembre 2025), et l'accroissement de l'activité que cela suscite, l'association lille3000 recrute un.e chargé.e de réservations groupes, principalement pour les expositions produites par lille3000 qui seront accueillies au Tripostal, à la Gare Saint Sauveur et au Musée de l'Hospice Comtesse à partir du 26 avril 2025.

DÉFINITION DU POSTE

Sous l'autorité de la responsable du service des publics et du responsable de billetterie de l'association lille3000, vous serez chargé.e de traiter les demandes de réservations groupes par tous les canaux de contacts (téléphone, courrier, courriel etc.). Vous assurerez le suivi des réservations des visites guidées et l'envoi des plannings de visites aux collaborateurs concernés ainsi que l'accueil des groupes dans différents lieux d'expositions.

MISSIONS

Sans que cette liste soit limitative, en fonction de l'organisation et des activités de l'association, le.la salarié.e aura pour missions :

Gestion et accueil des réservations groupes et collectivités

- Participation au paramétrage du logiciel de billetterie et aux mises en vente des créneaux groupes
- Gestion de l'information et relations avec les groupes sur place, en ligne, au téléphone
- Suivi des réservations des visites guidées de groupes scolaires, loisirs, adultes, associatifs, groupes de particuliers (maîtrise d'excel indispensable) ;
- Mise à disposition des outils de médiation adaptés ;
- Suivi et gestion des ventes, gestion des groupes, pointage ;
- Élaboration des devis et des factures, suivi des règlements et encaissements de la billetterie des scolaires, des groupes et des professionnels ;
- Édition des documents de données statistiques groupes ;
- Accueil des groupes sur les lieux d'expositions concernés.

Coordination opérationnelle en lien avec le responsable de la médiation

- Suivi des tableaux de bord ;
- Coordination et vérification des plannings d'affectation des médiateurs et supervision des stocks et gestion du matériel pour les visites en groupes (petits matériels, documents...) ;
- Gestion des outils de suivi qualité des prestations de visites guidées.

Qualification de fichiers de contacts en lien avec la responsable du service des publics

- Mise à jour des fichiers de groupes et collectivités ;
- Saisie et qualification de la base contacts.

Participation à la vie de l'association

- Participation à la rédaction des bilans-indicateurs, analyse de la fréquentation des groupes et collectivités ;
- Rédaction de comptes rendus.

PROFIL

- **Formation** : licence ou master en gestion culturelle ou filière littéraire/artistique/communication, dérogation selon intérêt des profils
- **Expérience professionnelle** : expérience dans une structure culturelle ou intérêt fort pour l'art en général et les activités culturelles en particulier.
- **Qualités** : aptitude au travail en équipe et qualités relationnelles, volonté d'aller vers les autres et de partager un projet culturel, capacité à s'adapter à différents publics, sens de la pédagogie, grande rigueur et organisation, autonomie, souplesse et réactivité, capacité d'initiative, enthousiasme.
- **Compétences** : qualité d'expression, écrire et s'exprimer avec clarté et sans faute, maîtrise des principaux logiciels bureautiques notamment Word et Excel, ainsi que de la plateforme du Pass Culture. La maîtrise d'un logiciel de billetterie et/ou de CRM serait un plus.

COMPÉTENCES – QUALITÉS INDISPENSABLES

- Maîtrise de l'outil Excel
- Qualités relationnelles
- Rigueur et sens de l'organisation

CONDITIONS DE TRAVAIL

- Contrat : à durée déterminée à partir du 13 janvier 2025, 3 mois renouvelables
- Durée : temps plein
- Horaires de travail en semaine : 9h-12h30 / 14h-17h30 (horaires collectifs)
- Lieu : siège de l'association lille3000 à Lille + déplacements ponctuels

CANDIDATURE

- CV et lettre de motivation à adresser à l'attention de la Responsable des publics Magali Avisse par e-mail à rp@lille3000.com
- Indiquer comme objet de l'e-mail : « candidature au poste Réservations et relations publiques groupes »
- Date limites des candidatures : mercredi 11 décembre 2024 inclus
- Entretiens : semaines du 16 décembre 2024 et du 6 janvier 2025
- Le poste est à pourvoir pour le lundi 13 janvier 2025