

1 / Appellations voisines et métiers connexes

Appellation voisine : Gestionnaire de billetterie
Métiers connexes : Chargé-e de billetterie / Chargé-e de réservation

2 / Missions et activités

Missions

Le-la responsable de billetterie organise, optimise et coordonne la vente de billets pour des spectacles et des événements, en encadrant une équipe de personnels de billetterie.

Activités

- Recrute les agents de billetterie en lien avec l'administrateur-trice, les forme et les encadre.
- Participe au choix du logiciel et recherche une optimisation de son utilisation.
- Participe à la définition de la stratégie de contingentement de la structure et de la politique tarifaire avec le producteur ou le diffuseur.
- Paramètre le logiciel de billetterie en fonction de la stratégie de contingentement de la structure et de la politique tarifaire établies par le producteur ou le diffuseur.
- Veille à l'information et au conseil du public par son équipe et à la mise à jour des informations relatives à la billetterie.
- Contrôle les caisses quotidiennement et rédige des bilans de caisse.
- Établit et transmet des états comptables.
- Participe à la négociation et met en œuvre des accords avec des revendeurs et partenaires.
- Suit l'évolution des ventes avec le service de communication ou de commercialisation en vue de déclencher des opérations de promotion ou de communication.
- Gère les réclamations des spectateurs en appliquant et en ajustant les règles définies avec la Direction et assure les remboursements.
- Procède à la clôture de la billetterie des spectacles et de la saison.
- Produit des états statistiques et des bilans qualitatifs sur la fréquentation de la structure.

> Le-la chargé-e de billetterie réalise certaines activités du responsable de billetterie, en plus des activités d'agent-e de billetterie.

- Accueille, informe et conseille le public au guichet et par téléphone sur la programmation.
- Vend des places au guichet et par téléphone.
- Traite les achats de billets en ligne ou par correspondance.
- Imprime les billets en échange de contremarques et les billets des invités.
- Gère les listes d'attente de spectateurs.
- Peut organiser le travail d'une équipe.
- Recherche une optimisation de l'utilisation du logiciel de billetterie.
- Paramètre le logiciel de billetterie en fonction de la stratégie de contingentement de la structure et de la politique tarifaire établies par le producteur ou le diffuseur.
- Veille à l'information et au conseil du public par son équipe et à la mise à jour des informations relatives à la billetterie.
- Contrôle les caisses quotidiennement et rédige des bilans de caisse quotidiens.
- Établit et transmet certains états comptables.
- Participe à la négociation et met en œuvre des accords avec des revendeurs et partenaires.
- Suit l'évolution des ventes avec le service de communication ou de commercialisation en vue de déclencher des opérations de promotion ou de communication.
- Propose à la Direction un traitement des réclamations.
- Produit des états statistiques et des bilans qualitatifs sur la fréquentation de la structure.

3 / Responsabilités

- Est responsable des opérations de caisse du service de billetterie, éventuellement en relation avec le Trésor Public.
- Garantit la fiabilité des états de billetterie qu'il-elle produit.
- Est responsable de la bonne gestion des réservations.
- Veille au bon fonctionnement des outils de billetterie.

> Le-la chargé-e de billetterie a la responsabilité de veiller à l'application par les agents de billetterie des consignes données par son responsable hiérarchique, il est responsable de la bonne gestion des réservations, il veille au bon fonctionnement des outils de billetterie.

4 / Compétences

Compétences spécifiques

- Se tenir informé-e de la programmation de la structure et de ses contenus.
- Répondre oralement aux questions du public sur les conditions d'accueil du public et sur la programmation de la structure.
- Identifier les métiers et le fonctionnement des entreprises du spectacle vivant.
- Identifier le modèle économique et social de l'entreprise.
- Animer des formations pour les agents de billetterie.
- Maîtriser la législation relative à la billetterie de spectacles.
- Assurer une veille sur l'évolution des outils et consommables de billetterie.
- Maîtriser l'utilisation et le paramétrage d'un logiciel de billetterie.
- Suivre et exploiter le logiciel en relation avec le prestataire du logiciel.

Compétences transversales

- Etablir et mettre à jour des plannings de travail en respectant la législation sur la durée du travail.
- Remplir et transmettre des documents d'administration du personnel.
- Animer et encadrer une équipe de travail, y compris les agents travaillant en horaires décalés.
- Réaliser des opérations de caisse et expliquer les écarts.
- Vérifier l'application des règles d'encaissement et décaissement liées aux différentes modalités de paiement.
- Appliquer les règles comptables liées aux activités de billetterie de son entreprise.
- Créer et entretenir des relations de partenariat et/ou commerciales.
- Contribuer à l'alimentation et à la mise à jour de ses contacts dans la base de données de la structure.
- Demander et négocier des devis.
- Gérer des litiges avec un client.
- Créer et utiliser des outils d'analyse de l'activité de son service, maîtriser des techniques statistiques et d'analyse qualitative.
- Maîtriser des logiciels de bureautique : un tableur y compris ses fonctions élaborées, un traitement de texte, une base de données et des outils de communication numérique.

5 / Place dans l'organigramme des emplois

- Il-elle travaille sous l'autorité de l'administrateur-trice ou du-de la secrétaire général-e.
 - Il-elle encadre les personnels de billetterie.
 - Il-elle travaille en relation avec le service technique, le service de la communication et des relations avec le public, le service comptable, le responsable de la commercialisation le cas échéant, le service ou responsable CRM (customer relationship management ou gestion de la relation client) le cas échéant.
- > Selon l'organisation de l'entreprise, le-la chargé-e de billetterie travaille sous l'autorité de l'administrateur-trice, du-de la secrétaire général-e ou - quand il existe - du-de la responsable de billetterie.
- Il-elle coordonne l'activité d'agents de billetterie.
 - Il-elle travaille en relation avec le service technique, le service de la communication et des relations avec le public, le service comptable, le responsable de la commercialisation le cas échéant, le service ou responsable CRM (customer relationship management ou gestion de la relation client) le cas échéant.

6 / Positionnement catégoriel

Responsable de billetterie	
Convention collective nationale des entreprises artistiques et culturelles (IDCC 1285)	En cours de référencement / Filière communication - Relations Publiques - Action culturelle / Salarié-e cadre du groupe 4
Convention collective nationale des entreprises du secteur privé du spectacle vivant (IDCC 3090)	Filière Accueil - Commercialisation - Communication / Salarié-e agent-e de maîtrise
Convention collective nationale des entreprises techniques au service de la création et de l'événement (IDCC 2717)	Sans objet

Chargé-e de billetterie

Convention collective nationale des entreprises artistiques et culturelles (IDCC 1285)	En cours de référencement / Filière communication - Relations Publiques - Action culturelle / Salarié-e non cadre du groupe 5
Convention collective nationale des entreprises du secteur privé du spectacle vivant (IDCC 3090)	Chargé-de réservation
Convention collective nationale des entreprises techniques au service de la création et de l'événement (IDCC 2717)	Sans objet

7/ Parcours possibles pour exercer le métier

Pour exercer le métier de responsable de billetterie, une expérience professionnelle confirmée est utile acquise dans un emploi d'agent-e de billetterie et/ou dans un métier de la gestion et du marketing.

Aucune formation professionnelle initiale ou continue ne prépare à ce jour à l'exercice de la totalité du métier de responsable de billetterie. Cependant le-la responsable de billetterie peut développer ses compétences au travers d'actions de formation professionnelles ciblées, spécifiques au spectacle vivant ou transversales.

8 / Éléments de variabilité selon le secteur, l'organisation de l'entreprise...

Selon la taille de la structure, le-la responsable de billetterie peut aussi assurer le poste d'agent-e de billetterie.

Le-la responsable de billetterie peut aussi :

- Mettre en place des opérations promotionnelles en relation avec l'administrateur-trice ou le-la secrétaire général-e.
- Gérer les stocks et la vente de produits dérivés des spectacles.

- Réserver des moyens de transport collectif pour le public et en négocier les devis.

Le périmètre du métier de responsable de billetterie peut être modifié dans les entreprises où existent des responsables de commercialisation : en particulier, le suivi de l'évolution des ventes en vue de déclencher des opérations de promotion ou de communication sera assuré par un responsable de commercialisation.

> Selon la taille de la structure, le-la chargé-e de billetterie peut être en charge d'un secteur spécialisé de la billetterie, sous la responsabilité de son responsable hiérarchique.

9 / Le métier demain

Ce métier n'est pas menacé, ses compétences sont en évolution.

Le-la responsable de billetterie est associé-e à la collecte de données clients via le logiciel de billetterie lors de la mise en place d'un logiciel de gestion de la relation client – CRM ou customer relationship management – qui vise à personnaliser la communication vers les clients.

Le développement du numérique invite le-la responsable de billetterie à maîtriser de nouveaux outils et solutions.

L'évolution régulière et rapide des logiciels de billetterie, les nouvelles formes de monétisation, les nouvelles modalités d'accueil du public, la nécessité de diversifier les publics de la structure imposent aux responsables de billetterie et aux directions des structures une réflexion permanente sur les investissements à réaliser et sur les stratégies à développer.

Certaines structures s'appuient sur leur service de commercialisation pour maintenir un lien fort avec leur public, d'autres au contraire externalisent leur activité de commercialisation en confiant la vente de billetterie à des revendeurs. Cela invite les services de relations avec le public, de billetterie et de commercialisation à repenser globalement la relation avec le public et à adapter les profils des métiers de ces services. La vente au guichet ou par téléphone permet d'y associer du conseil et de la proximité, la vente en ligne vise à toucher de nouveaux publics. La vente en ligne par les revendeurs peut concurrencer la vente en ligne par le lieu de diffusion selon la capacité de référencement de chaque site de vente et selon à qui appartiennent les données relatives aux acheteurs de places, elle peut modifier les possibilités d'actions de fidélisation du public par la structure.