



Référent·e accueil et hospitalité (F/H/NB)

Située au cœur de Paris, la Fabrique de l'époque est le projet porté pour la Gaîté lyrique par une alliance inédite de cinq structures :

- l'association culturelle Arty Farty,
- l'association de soutien à l'entrepreneuriat makesense,
- l'association citoyenne Singa,
- le média européen ARTE (ARTE France),
- la maison d'édition Actes Sud.

La Gaîté Lyrique est un lieu de vie et une démarche collective. Un lieu pour donner chair à l'adrénaline mondiale et incarner les grands enjeux de notre temps : une Fabrique de l'époque. La Gaîté lyrique, Fabrique de l'époque est un lieu de création et d'engagement, qui bouscule et met en mouvement. Une boîte à outils — de l'incubation à la fabrication, de l'enregistrement à la diffusion — pour renforcer la capacité de créer et d'agir ensemble, des jeunes générations, de toutes les générations.

La Gaîté Lyrique positionne ses publics, sans distinction, au cœur de son projet la Fabrique de l'époque, veillant à faire de l'ensemble de nos espaces un lieu ouvert, convivial, solidaire et inclusif. L'objectif du projet est de faire de la Gaîté Lyrique un espace de dialogue permanent entre création artistique et engagement social.

Dans ce contexte, la Gaîté Lyrique cherche s·a·on **référent·e accueil et hospitalité en CDD dans le cadre d'un accroissement temporaire de l'activité pour la période du 28/10/2024 au 13/07/2025.**

Le·la référent·e accueil et hospitalité, au sein de la Direction de la communication et de l'accueil et de la billetterie, et sous l'autorité de la Responsable de l'accueil et de la billetterie assure les missions suivantes :

- assurer et encadrer l'accueil et améliorer la convivialité, l'ouverture, et l'hospitalité dans le lieu au quotidien et lors des différents événements.
- encourager la création de liens entre les différentes activités et les différents publics

Description du poste

Accueil

- Animation de l'accueil du quotidien, en lien avec les différentes équipes : bar, bâtiment et programmation actions citoyennes, sociales et culturelles
- Tenue des espaces du rez-de-chaussée et veille de l'accessibilité de tous les espaces
- Supervision, préparation et mise en place de la signalétique (pupitres, affichage,...), et des différents dispositifs nécessaires à la qualité et la fluidité de l'accueil
- Contrôle des entrées et gestion des flux en liaison avec le personnel de sûreté,
- Accueil et encadrement de l'équipe d'accueil, billetterie et vestiaire sur les exploitations (concerts, ateliers, expositions, rencontres, projections)



Création de lien avec les publics

- Orientation et information de tous les publics (individuel, groupe, résidents, visiteurs, équipe, etc)
- Visites du lieu possible à mener
- Valorisation de la programmation et des activités du projet de la Fabrique de l'époque
- Participation à la réflexion sur l'évolution de l'expérience des publics dans la Fabrique de l'époque,
- Suivi des différents canaux de communication avec les publics : standard téléphonique, email, réseaux sociaux...

Billetterie

- Vente et édition des billets
- Assistance de la gestionnaire de billetterie sur les paramétrages sur différents logiciels de billetterie
- Gestion des réservations
- Suivi des quotas, actualisation et pointages des chiffres de ventes lors des exploitations et suivi des jauges avec les Régisseurs-seuses et la production
- Tenue des listes d'invitations
- Gestion des caisses, contrôle des encaissements, remises et suivis quotidiens de la caisse et des bordereaux des recettes

Coordination

- Relai opérationnel de la responsable auprès des agents d'accueil/billetterie
- Transmission des informations vers les équipes sur le terrain (réunion de suivi)
- Reporting de l'activité (débrief et remplissage des chiffres dans un outil de liaison) pour le bon suivi du projet et l'amélioration de l'expérience
- Accompagnement et transmission des informations auprès des équipes terrain en mettant en place des briefs.

Description du profil recherché :

Savoirs-faire

- Assurer la gestion et l'installation des outils en lien avec la billetterie sur le terrain et en amont (bocca, tpe, scan des billets, etc...)
- Expérience confirmée en billetterie obligatoire (idéalement Seetickets)
- Expérience en management d'équipe et accueil des Publics
- Anglais parlé

Savoirs-être

- Partager et incarner les valeurs portées par la Fabrique de l'Époque
- Sens de l'accueil, capacité à aller au devant des publics, dynamisme
- Goût pour le travail en équipe (notamment avec les équipes de bar, régie générale, bâtiment et sécurité), aisance relationnelle et managériale
- Capacités d'adaptation, esprit de convivialité
- Proactivité, capacité à identifier les besoins, à solliciter les ressources internes et faire aboutir les demandes
- Fiabilité, ponctualité, bonne communication



- Savoir réagir en cas de conflits et faire respecter les protocoles de sécurité notamment concernant les VHSS-D

Conditions

- Rémunération : 2 160 € brut mensuel
- Statut agent de maîtrise - temps plein avec modulation annuelle 1607h
- Contrat à durée déterminée (CDD)
- Avantages :
 - Prise en charge à 75% du Navigo ou forfait mobilité
 - Tickets restaurants à 10€
 - Mutuelle prise en charge à 100%
 - Congé menstruel
 - Télétravail quand le bâtiment est fermé au public
- Lieu de travail : 3bis rue Papin 75003 Paris
- Travail en posture debout et assise
- Travail en soirée/nuit et weekend

Candidatures

Merci de postuler **au plus tard avant le 15/10/2024** en déposant vos CV et lettre de motivation sur Job That Make Sense : <https://jobs.makesense.org/fr>