

AVIS DE VACANCE
DIRECTION DE LA MEDIATION ET DU DEVELOPPEMENT DES PUBLICS
SERVICE EXPLOITATION BILLETTERIE

FONCTION : Technicien billetterie (H/F)

DATE DE DIFFUSION	19/06/2024
DATE D'ÉCHÉANCE	12/07/2024
CONDITIONS STATUTAIRES	Contractuels catégorie C
DIFFUSION	Interne/externe

CONTEXTE :

Le musée du Louvre est un établissement public administratif sous tutelle du ministère de la Culture regroupant le musée national du Louvre, le musée national Eugène Delacroix, le Jardin des Tuileries, la gypsothèque du Louvre à Versailles et un centre de conservation situé à Liévin. Conformément au décret n° 92-1338 du 22 décembre 1992 modifié, le musée du Louvre a notamment pour mission de conserver, protéger, restaurer pour le compte de l'Etat et présenter au public les œuvres des collections inscrites sur les inventaires du musée du Louvre et du musée national Eugène Delacroix et des œuvres déposées dans le jardin des Tuileries ; d'assurer dans les musées et jardins qu'il regroupe, et par tout moyen approprié, l'accueil du public le plus large, d'en développer la fréquentation, de favoriser la connaissance de leurs collections, de mettre en œuvre des actions d'éducation et de diffusion visant à assurer l'égal accès de tous à la Culture ; d'assurer l'étude scientifique de ses collections ; de concourir à l'éducation, la formation et la recherche dans le domaine de l'histoire de l'art, de l'archéologie et de la muséographie et de gérer un auditorium. Pour l'accomplissement de ses missions, le musée du Louvre coopère notamment avec les collectivités publiques et les organismes de droit public ou de droit privé, français ou étrangers, poursuivant des objectifs répondant à sa vocation. Les équipes du musée du Louvre (2300 agents environ) contribuent également à la programmation

La **direction de la médiation et du développement des publics** recrute un **technicien billetterie**. Au sein du **service de l'exploitation billetterie**, celui-ci assure la maintenance technique de premier niveau et l'assistance utilisateurs des systèmes de billetterie du musée.

ACTIVITÉS :

GESTIONNAIRE BILLETTERIE

1. Gestion du parc billetterie

Assurer une permanence opérationnelle technique.

- Veiller au bon état de marche de l'ensemble du parc matériel de billetterie en relation avec la sous-direction des systèmes d'information : Guichet, DAB, TPE, écrans, caisses....
- Vérifier le bon fonctionnement de l'ensemble des installations de vente et de contrôle avant l'ouverture du musée.
- Intervention sur place en cas de litige ou dysfonctionnement aux caisses.
- Gérer et être garant de l'inventaire du parc billetterie, approvisionner les postes de travail en consommables.

2. Relation Client utilisateur

Traiter toutes les demandes clients liées à leur réservation via l'outil de relation client ZENDESK

Assistance utilisateur

- Gérer les demandes liées au compte client : modification et mise à jour des informations personnelles, envoi des mots de passe, suppression de compte à la demande du client (RGPD)
- Assister et accompagner le client sur ses réservations : modifier la date de réservation, changer le nom du porteur, annuler une réservation gratuite....
- Formaliser et synthétiser les remarques récurrentes des utilisateurs, en rendre compte à sa hiérarchie.

Gestion des demandes de remboursements et des litiges clients aux caisses

- Traiter les demandes de remboursement en relation avec l'Agence comptable et la sous-direction financière :
 - Vérifier que la demande de remboursement est bien valide en contrôlant les décisions tarifaires en cours, les CGV,
 - Récupérer toutes les pièces justificatives liées à la commande : identité, RIB....
 - Compléter les tableaux financiers de demande de remboursement
 - Effectuer un retour au client
- Gérer les Laissez-passer : en cas de litige au guichet et gestes commerciaux, donner un titre d'accès gratuits aux clients. Compléter le tableau de traçabilité des Laissez-Passer. Alerter quand le stock est épuisé.

Gestion globale des réponses & mise à jour des informations du site billetterie

- Optimiser et enrichir la gestion des réponses : réponses automatiques, réponses types adaptées aux demandes les plus fréquentes, liées à l'actualité, traductions...
- Veiller à ce que toutes les informations présentes sur le site soient à jour : grille tarifaire, décision tarifaire, plan d'ouverture des salles, CGV, liens URL, actualités, modalités d'accès et de réservation... : transmettre le cas échéant les informations à mettre à jour par les services communication/marketing.

3. Assistance technique sur le logiciel et site de billetterie

En lien avec le service informatique :

- Diagnostiquer et alerter en cas de dysfonctionnement du logiciel de billetterie, et être l'interlocuteur avec le prestataire via la hotline/mail et le service informatique afin de les résoudre
- Diagnostiquer et alerter en cas d'anomalie sur les ventes (ventes frauduleuses...)

En lien avec les services des ventes sur place et à distance :

- Aider les agents en caisse en cas de problème sur le poste de vente, les former et les accompagner le cas échéant : retrouver une commande, rééditer un billet, changer la date d'un billet...

En lien avec les directions de la programmation et des accès :

- Ajuster quotidiennement les quotas de gestion des flux des visiteurs aux accès.
- Mettre à jour les informations présentes sur le site billetterie,
- Contribuer à la mise en place du nouvel outil billetterie

OBSERVATION :

Disponibilités en temps partiel, pour les nocturnes du Louvre et les week-ends
Possibilité de demandes de permutations ponctuelles sur d'autres jours de la semaine

PROFIL :

Savoir-faire :

Maîtrise obligatoire d'un logiciel de billetterie et de comptabilité (Vivaticket, Paybox, Vérifone)

Forte appétence pour l'informatique.

Un bon niveau écrit en français et en anglais

La maîtrise du pack office est demandée : Word et Excel.

Une expérience dans le secteur muséal et/ou touristique serait appréciée.

Savoir être :

Autonomie et débrouillardise

Disponibilité

Sens des responsabilités
Esprit d'équipe

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES :

Prestations sociales, culturelles et sportives (Association du personnel proposant de nombreuses sorties et activités de loisirs à tarifs attractifs, ainsi qu'un accès à une médiathèque et à un espace forme)

Carte Culture offrant la gratuité ou des réductions tarifaires sur les droits d'entrée et les produits des établissements culturels du ministère ainsi qu'un accès prioritaire (pour le titulaire de la carte et un accompagnant)

Mise à disposition d'un riche catalogue de formations ; accompagnement dans la préparation des concours et des projets individuels ; parcours nouveaux arrivants et formations managériales pour les nouveaux encadrants

Congés: 32 jours de congés annuels + 13 jours de RTT (sur la base d'un temps plein)

Remboursement partiel des transports et participation forfaitaire pour la mutuelle

Restaurant du personnel

MODALITÉS : Les candidatures (lettre de motivation et CV) sont à adresser au service recrutement et mobilité : candidatures@louvre.fr