

UN/E AGENT/E D'ACCUEIL ET DE BILLETTERIE (F/H)

Réf. : CY/24/21/AGENTACCUEILBILLET/FA

Ville de 68 000 habitants disposant d'une qualité de vie et d'une offre riche de services au public, Cergy est située à une trentaine de kilomètres de Paris (RER A, SNCF, A15...), aux portes du parc naturel du Vexin. Elle constitue un pôle économique et administratif majeur du territoire, avec une attractivité culturelle et étudiante forte.

Placé(e) sous l'autorité de la référente coordination et accueil, l'agent d'accueil assure la première interface entre les usagers et l'ensemble des services du Douze. En lien avec l'ensemble des entités de l'équipement elle/il contribue à la réalisation de tâches administratives, à la gestion de locaux, à la veille sociale du territoire, à la promotion des activités et des spectacles auprès des publics. Elle/il est également en charge de la vente de billets sur place et contribue à identifier les besoins et attentes des usagers et à être force de proposition pour l'amélioration du service.

MISSIONS

Assurer l'accueil et l'orientation physique, téléphonique et numérique du public :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique de l'équipement,
- Informer, conseiller et orienter au mieux les différents publics selon les demandes et besoins,
- Recenser les demandes, informations ou doléances des habitants et acteurs du territoire et les relayer à la référente accueil et aux services concernés,
- Participer à la fonction de veille sociale de l'équipement en proposant une écoute bienveillante, en étant attentif à la discrétion, voire la confidentialité des échanges,
- Sur la base du règlement intérieur, veiller au respect de l'utilisation des locaux.

Diffuser les informations auprès des publics :

- Assurer l'affichage et la diffusion et la mise à jour régulière des différents supports d'information sur l'ensemble de l'équipement,
- Participer à la promotion des activités du Douze : manifestations, animations, ateliers, rencontres.
- Proposer les offres de fidélisation pour les spectacles aux publics individuels.

Soutenir la mise en œuvre générale des activités et participer activement à la billetterie spectacle :

- Assurer la vente de billets pour les spectacles (édition et délivrance des billets, encaissement) et son suivi en transmettant les pointages auprès des différents agents et partenaires concernés,
- Gérer les remboursements avec les opérateurs de billetterie,
- Assurer le suivi des plannings de mise à disposition de salles, les prêts de clefs et de cartes d'accès aux associations utilisatrices,
- Communiquer autour du contenu de la programmation et de la tarification des différentes activités, médiations, ateliers et spectacles,
- Participer à la médiation sur certains événements du Douze et/ou ses entités,

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Horaires : 39h hebdomadaires – RTTs.

Contraintes spécifiques :

- Travail un samedi sur trois

PROFIL

Titulaire de la fonction publique sur un grade d'adjoint administratif (à défaut contractuel), vous justifiez d'une expérience significative sur un poste similaire. Vous connaissez l'environnement institutionnel et associatif au service des habitants ainsi que le fonctionnement des centres culturels et sociaux. Vous êtes à l'aise avec le standard téléphonique, les annuaires, internet et les outils informatiques. Vous avez une bonne connaissance des billetteries et êtes force de proposition pour améliorer la qualité du service rendu et proposer des pistes d'évolution. Vous savez hiérarchiser les urgences, gérer les situations complexes et avez déjà été amené(e) à vous confronter à un public en « difficultés ». Vous êtes autonome, disponible, organisé(e), avez le goût du travail en équipe et possédez des qualités relationnelles affirmées. Sens du service public et discrétion sont également des qualités attendues sur ce poste.

Date limite de dépôt des candidatures le 24 juin 2024

Tous les postes de la ville de Cergy sont ouverts aux personnes en situation de handicap.

Merci d'adresser votre candidature (CV et lettre de motivation) sous la référence CY/24/21/AGENTACCUEILBILLET/FA à l'attention de M. le Maire, soit :

- > sur le site de la ville : <https://www.cergy.fr/votre-mairie/cergy-recrute/>
- > par mail : emploi.recrutement@cergy.fr
- > par courrier : Hôtel de Ville de Cergy – Direction des Ressources Humaines – 3 place Olympe de Gouges – BP 48000 Cergy – 95801 Cergy-Pontoise cedex.