

**RESPONSABLE DE LA BILLETTERIE – DES ACCRÉDITATIONS
ET DU SERVICE À LA CLIENTÈLE**

(Vacant pour les RVQC)

Date d'entrée en fonction : 16 décembre 2024

Fin de contrat : 14 mars 2025

Statut : temporaire

Horaire de travail : temps plein (37,5h / sem)

Département : Communication et marketing

MANDAT :

Le/la responsable billetterie, accréditations et service à la clientèle joue un rôle central dans l'organisation des accès pour le Gala et les RVQC, en supervisant les ventes de billets, la gestion des accréditations et le service à la clientèle pour garantir une expérience exceptionnelle aux festivaliers, invités professionnels et partenaires. Ce rôle inclut également la supervision d'un ou d'une coordonnateur.trice, qui l'assistera dans les différentes tâches opérationnelles.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS :

- **Gestion de la billetterie pour le Gala et les RVQC / Logistique et gestion des journées d'événement :**
 - Mettre en place, gérer et superviser le système de billetterie en ligne et sur place pour les deux événements ;
 - Assurer l'ouverture / fermeture, la vente et le suivi des billets pour toutes les projections et événements ;
 - Préparer les fonds de caisse quotidien pour chaque guichetier.ère ;
 - Former et encadrer l'équipe d'accueil et le/la coordonnateur.trice pour garantir un accueil professionnel et chaleureux sur les lieux des événements ;
 - Gérer les accès des invités VIP et partenaires et coordonner les demandes particulières pour un accueil personnalisé ;
 - Produire les billets de faveur.

- **Gestion des accréditations :**
 - Coordonner l'attribution des accréditations pour les professionnels, partenaires et médias pour le Gala et les RVQC ;
 - Collaborer avec les équipes de programmation, des Rendez-Vous Pro, Responsable de l'accueil et de la logistique et des communications et du marketing pour établir des listes d'accréditations adaptées ;
 - Assurer la distribution et le suivi des accréditations, en conformité avec les accès définis pour chaque événement.

- **Service à la clientèle :**
 - Offrir un service à la clientèle de qualité en répondant aux questions des invités et festivaliers en personne, par téléphone ou en ligne ;
 - Gérer les demandes spéciales, résoudre des plaintes, et assurer une expérience positive pour tous les participants ;

- **Coordination avec les équipes internes :**
 - Travailler en étroite collaboration avec les équipes des communications et marketing, la programmation et la production pour garantir une bonne coordination des accès aux divers événements ;
 - Participer aux réunions de planifications et fournir les mises à jour régulières sur l'états des ventes, des accréditations et des besoins en service à la clientèle ;
 - S'occuper du placement de salle.

- **Suivi administratif et financier :**
 - Assurer la gestion des paiements, la traçabilité des transactions et le suivi financier des ventes, en collaboration avec le technicien comptable ;
 - Générer des rapports réguliers sur les ventes et analyser les données de fréquentation pour optimiser les stratégies de billetterie et de service ;
 - Superviser le/la coordonnateur.trice dans la préparation de rapports et le suivi administratif ;
 - Effectuer les demandes de monnaie auprès du département de l'administration ;
 - Tenir un échéancier hebdomadaire de vos tâches ;
 - Produire un rapport complet à la fin du mandat.

Toutes autres tâches connexes...

QUALITÉS REQUISES :

- Bonne maîtrise des systèmes de billetterie en ligne et des outils de gestion d'accréditations;
- Excellentes compétences en communication, service à la clientèle et résolution de problèmes;
- Capacité à gérer plusieurs responsabilités simultanément dans un environnement dynamique tout en respectant les délais;
- Esprit d'équipe et collaboration étroite avec les départements;
- Compétences en leadership pour encadrer et superviser son équipe (coordonnateur.trice et guichetier.ère.s)
- Flexibilité pour travailler selon des horaires variables, y compris les soirées

FORMATION ET EXPÉRIENCES :

- Diplôme d'étude collégiale ou équivalent;
- Un minimum de 3 ans d'expérience en billetterie, gestion d'événements, ou service à la clientèle, de préférence dans un contexte culturel ou de festival;
- Expérience avec la billetterie « Le point de vente »

et les week-end pendant le Gala et les RVQC;

- Autonomie et proactivité;
- Sens de l'accueil et souci du détail;
- Capacité à gérer le stress et à prendre des décisions rapides.

Vous êtes passionné.e par l'organisation d'événements et excellez dans la gestion de billetterie ? Rejoignez notre équipe à partir du lundi 16 décembre 2024 !

Faites parvenir votre candidature **au plus tard le 6 décembre 2024 à l'adresse suivante : candidatures@quebeccinema.ca**

Nous vous remercions de votre intérêt envers Québec Cinéma, toutefois, seules les personnes retenues pour une entrevue seront contactées. Québec Cinéma souscrit rigoureusement à l'équité en matière d'emploi et valorise le respect de la parité, la diversité et l'inclusion dans sa politique d'embauche.