



POSTE : CHEF(FE) DE PROJET BILLETTERIE ENCDI (H/F)

Club authentique et particulièrement identitaire, le Racing Club de Lens souhaite renforcer son pôle billetterie. Dans ce cadre, le club est à la recherche d'un(e) Chef(fe) de Projet Billetterie (H /F) en CDI pour participer au développement du service, dans un contexte où le club participera à la prochaine édition de l'UEFA Ligue des Champions.

<p>Descriptif du poste et rattachement hiérarchique</p>	<p>Le/La Chef(fe) de Projet Billetterie est chargé(e) de la promotion de l'activité billetterie sur les supports digitaux du club, du suivi de la relation client ainsi que de la gestion du contrôle d'accès. Il/Elle est notamment responsable de la construction, de l'administration et de l'animation du site de billetterie, principal canal de vente du club.</p> <p>À ce titre, il/elle assure la rédaction et la mise en ligne de l'ensemble des contenus éditoriaux du site de billetterie et participe à la promotion des événements en lien avec les équipes du service. Il/Elle a également pour mission de piloter le service client, d'en accompagner le développement et de gérer l'ensemble des sujets liés au contrôle d'accès. Une appétence pour le marketing produit et le marketing de l'offre est également souhaitée.</p> <p>Il/Elle exerce ses fonctions sous la responsabilité du Responsable Billetterie et sous la direction du Directeur Communication, Marketing et Billetterie.</p>
<p>Missions (liste non exhaustive)</p>	<p>Billetterie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paramétrage du front-office de vente billetterie : recueil des besoins, rédaction des briefs à destination du service. Communication/Marketing, création des pages éditoriales et mise en ligne. - Contribution à l'amélioration continue de l'expérience supporter sur l'ensemble des produits commercialisés. - Rédaction des supports d'aide à la vente (tutoriels, FAQ, guides utilisateurs, etc.). - Participation à la définition de l'offre produit, à la stratégie billetterie (abonnements et matchs à l'unité) ainsi qu'à leur promotion. <p>CRM & Relation supporters</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administration et suivi de l'outil CRM en lien avec le prestataire. - Création et suivi des tickets d'assistance, participation aux réunions de pilotage avec le prestataire. - Renfort du service relation supporters lors des pics d'activité (gestion des e-mails, appels téléphoniques et demandes d'assistance).



	<p>Contrôle d'accès</p> <ul style="list-style-type: none"> - Création et paramétrage des manifestations dans les outils dédiés. - Activation, suivi et contrôle des données liées au contrôle d'accès. - Élaboration des reportings d'activité après chaque rencontre, notamment ceux relatifs à l'assiduité des abonnés et à l'analyse du no-show. - Mise en place et suivi de plans d'actions en lien avec les prestataires du club. - Participation à l'amélioration continue des procédures de contrôle d'accès et d'accueil des spectateurs.
<p>Caractéristiques du poste</p>	<p>Poste à pourvoir en CDI dès que possible.</p> <p>Lieu de travail : Service Billetterie du RC Lens – rue Maurice Carton 62300 Lens.</p> <p>Déplacements ponctuels entre les sites des matchs et événements. Présence aux matchs de l'équipe professionnelle masculine à domicile, aux matchs de l'UEFA Youth League et de Seconde Ligue (gestion des litiges et du personnel intérimaire).</p> <p>Horaires de travail aménagés les semaines de match.</p>

