

## L'OPÉRA DE LYON RECHERCHE : UN.E RESPONSABLE COMMERCIAL.E EN CDI

L'Opéra national de Lyon constitue un pôle d'excellence, de création, de production et de formation dans les domaines lyrique, chorégraphique et musical. Il se situe parmi les grandes maisons d'opéra en France et en Europe et bénéficie depuis janvier 1996 du label d'Opéra national. Il est subventionné par la ville de Lyon, le ministère de la Culture, la Région Auvergne-Rhône-Alpes et la Métropole de Lyon.

Il dispose d'un budget d'environ 36 M€ et d'un effectif permanent d'environ 350 personnes (personnels association et personnels mis à disposition par la Ville de Lyon), auquel s'ajoute, en moyenne annuelle, une centaine d'intermittents. Il comprend notamment un orchestre, un chœur, un ballet et une maîtrise...

Sous l'autorité de la Déléguée Générale adjointe publics et communication, le/la salarié.e, en sa qualité de Responsable Commercial.e, propose et pilote la politique de développement des ventes de l'Opéra de Lyon et est notamment chargé.e, sans que cette liste soit considérée comme limitative, des missions suivantes :

### Propose, pilote et met en oeuvre la politique commerciale de l'Opéra en vue du développement des recettes et des publics

- Propose et met en oeuvre la politique commerciale (tarifs, produits, services, partenariats, délégation de vente) et le développement de services aux publics (billetterie omnicanale...);
- Assure la coordination de l'activité billetterie en lien avec les différents services concernés en interne (administration, production, technique, accueil...) et en externe (salles partenaires, revendeurs, partenaires institutionnels...);
- En étroite collaboration avec le/la responsable marketing, assure le suivi des ventes et le déploiement d'actions de promotion permettant d'assurer les objectifs du service;
- Assure l'administration du SI billetterie pour la partie commerciale;
- Assure le suivi du marché et la relation au prestataire fournisseur de la solution SI vente et relations spectateurs (gestion de projet, évolution, demande spécifique, maintenance corrective...), propose des évolutions permettant de garantir la performance et la modernisation des services aux publics;
- Développe les outils et assure la mise à disposition de nombreux reportings permettant le suivi de l'activité, l'évaluation des dispositifs mis en place, l'alimentation des dossiers de subvention et outils de reporting des tutelles et partenaires;
- Régie de recettes et administration de billetterie : assure le suivi des caisses et recettes billetterie, participe à la modernisation des outils de paiement et des procédures collaboratives sur les aspects comptabilité.

### Pilote et anime l'équipe commerciale

- Encadre le travail de l'équipe de billetterie (répartition des tâches et planification, entretiens, besoins de formation), et s'appuie dans cette mission de la Coordinatrice de billetterie;
- Mène les recrutements, et définit les besoins de formation, en lien avec Déléguée générale adjointe publics et communication;
- Décline les prévisionnels de vente en objectifs pour l'équipe, et développe les outils nécessaires à leur atteinte (réunions d'information, argumentaires, tableaux de bords);
- Propose et accompagne les évolutions métiers développement des publics, conseillers spectateurs individuels et groupes;
- Engage et coordonne une politique qualité de relations aux spectateurs (gestion des réclamations, amélioration continue des services proposés...);
- Est présent.e auprès de l'équipe de billetterie au guichet selon les nécessités;
- Peut être amené.e à accompagner les évolutions des techniques et des métiers de vente.

### Analyse des ventes et de l'évolution du comportement des spectateurs dans le cadre « d'un observatoire des spectateurs »

- Réalise et diffuse l'analyse des recettes hebdomadaires, analyse des ventes saisons, analyse par activité, par profils de spectateurs sur les temps forts de la saison et tout au long de la saison pour accompagner le déploiement de nouvelles actions;
- Renseigne l'ensemble des données billetterie et fréquentation pour les différentes tutelles;
- Réalise différents reportings et les diffuse auprès des personnes/services concernés;
- Veille à la qualification de la base spectateurs nécessaire à la connaissance des publics;
- Contribue avec le responsable marketing à la structuration des données sur le public et met en place des outils d'analyse de l'activité commerciale et des profils, comportements et évolution des publics, assure le respect de la RGPD en étroite collaboration avec le référent au sein de l'Opéra.

---

De façon générale, il.elle doit s'acquitter de toutes missions, s'inscrivant dans ses domaines d'intervention, qui lui sont confiées par son.sa supérieure hiérarchique.

Par ailleurs, il.elle doit se conformer à toutes les instructions générales et particulières qui lui sont données par sa hiérarchie.

#### **Compétences/connaissances recherchées**

Capacités d'animation et de conduite de réunion  
Maîtrise des outils informatiques (la connaissance du logiciel SECUTIX serait un plus)  
Aisance relationnelle avec des interlocuteurs variés  
Pratique courante de l'anglais

#### **Qualités requises**

Force de proposition  
Rigueur et organisation  
Autonomie  
Esprit de synthèse

#### **Profil souhaité**

Vous justifiez d'une expérience dans un poste similaire.  
Vous êtes reconnu.e pour votre aisance relationnelle, vos capacités d'encadrement et d'animation d'équipe, votre curiosité et votre ouverture d'esprit.

#### **Prise de fonctions**

Poste à temps complet en CDI à pourvoir à partir de septembre 2023.

#### **Rémunération**

Négociable en fonction des qualifications et de l'expérience du.de la candidat.e et comprise entre 36 000 € et 40 000 € bruts annuels.

Adresser lettre de motivation, CV (sans photo) à l'attention de Valérie Mironneau avant le **31 mai 2023** à : [recrutement@opera-lyon.com](mailto:recrutement@opera-lyon.com)