



Le Grand Théâtre est reconnu comme étant un organisme majeur en matière de diffusion de toutes les disciplines des arts de la scène. Il a pour mission de procurer un lieu de résidence aux organismes artistiques majeurs, favoriser l'accessibilité aux diverses formes d'art de la scène et promouvoir la vie artistique et culturelle au Québec. Le Grand Théâtre est à la recherche d'un ou d'une :

## **Chef du service de la billetterie**

### **Identification de l'emploi**

Titre : Chef du service de la billetterie  
Supérieur immédiat : Directeur marketing, communications et expérience client  
Statut d'emploi : Personnel d'encadrement

Le chef du service de la billetterie administre et veille à la performance de son équipe, et est responsable de la planification, de l'organisation et du contrôle de l'ensemble des activités du service de la billetterie, en établissant une culture d'excellence en service à la clientèle et de performance en matière de ventes.

### **Principales responsabilités**

#### **Volet billetterie, vente et service à la clientèle:**

- Conseiller, informer et supporter les clientèles internes, les organismes résidents et les producteurs externes sur toute question ou demande relative à la billetterie et au service à la clientèle aux fins de mise en marché et de suivi des ventes;
- Gérer, planifier et prioriser les opérations lors de la programmation des événements afin de respecter le calendrier des mises en vente;
- Gérer, planifier et prioriser les opérations du service et du personnel de la billetterie afin de respecter le calendrier des activités (les abonnements, la mise en vente et le calendrier des spectacles), par le biais de rencontres avec les organismes résidents, les producteurs externes, les autres services du GTQ et son équipe;
- Soutenir l'équipe des préposés à la billetterie, au besoin;
- Élaborer et maintenir à jour les politiques et procédures en matière de service à la clientèle, de mise en vente, de vente croisée et de collecte de donnée client;
- Traiter les plaintes et effectuer les suivis nécessaires;
- Contribuer aux projets d'intelligence d'affaires en administrant le CRM et en fournissant des bases de données de qualité, mise à jour régulièrement.
- Administrer les procédures internationales et gouvernementales établies en matière de gestion des caisses, de contrôle des transactions et de prévention des fraudes;
- Conseiller, informer et coordonner les différents services du Grand Théâtre et le fournisseur de l'application informatique de billetterie lors de l'implantation des mises à jour ou de changements technologiques et dans le développement de projets;

#### **Volet management:**

- Administrer son équipe en identifiant les besoins de formation et déployer la formation continue pour les amener à exercer leurs fonctions selon les normes de qualité et les règles établies et évaluer leurs compétences post-formation;

*Seules les personnes retenues pour une entrevue seront contactées. Le Grand Théâtre de Québec souscrit aux principes de confidentialité et d'équité en matière d'emploi. Le genre masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.*

- Offrir un environnement de travail sain et optimal;
- Proposer et collaborer, de concert avec les ressources internes et externes, au développement, à l'implantation et à la supervision des systèmes et supports informatiques et administratifs du service;
- Établir les indicateurs de performance et les cibles associées en collaboration avec son directeur, élaborer les rapports statistiques requis par la direction, présenter les résultats et des recommandations sur une base mensuelle, trimestrielle ou annuelle;
- Administrer et préparer les horaires de travail selon les disponibilités du personnel et la convention collective;
- Définir les besoins en matière de personnel de son service et procéder au recrutement;
- Participer à la négociation de contrats et de partenariats avec les fournisseurs, conformément aux règles en vigueur en matière d'attribution de contrats publics;
- Appliquer les normes négociées à la convention collective;
- Collecter et fournir l'ensemble des données requises par le vérificateur général, par le biais de recherches approfondies dans le système de billetterie, en vue d'améliorer la sécurité des pratiques et de répondre à ses exigences;
- Participer à la négociation de la convention collective;
- Effectuer toutes autres tâches connexes.

### **Exigences du poste et profil recherché**

- Détenir un diplôme universitaire en administration ou l'équivalent, jumelé à cinq ans d'expérience en gestion d'un service de billetterie, d'un service à la clientèle ou d'un centre d'appel;
- Posséder des connaissances approfondies en gestion informatique, programmation et gestion des données client, ainsi que des concepts en matière de protection des renseignements personnels, de contrôles internes et de fraude;
- Faire preuve de leadership pour gérer, mobiliser et fidéliser son équipe;
- Être en mesure de gérer son stress, de s'adapter à un environnement changeant, de prendre des décisions rapides ainsi que de gérer et de résoudre des conflits calmement;
- Démontrer une attitude positive, un jugement sûr, un sens de l'écoute et des relations humaines, ainsi qu'un esprit de collaboration;
- Détenir un esprit analytique, méthodique et rigoureux;
- Maîtriser le français à l'oral autant qu'à l'écrit (la capacité d'utiliser l'anglais oral et écrit sera considérée comme un atout important);
- Être parfaitement à l'aise avec la Suite Office, particulièrement Excel;
- Être familier avec Ticketmaster, Archtics et Typeform (atout);
- Être orienté client et être motivé à dépasser les attentes de satisfaction et d'expérience;
- Démontrer un intérêt marqué pour le domaine des arts de la scène et de la culture;
- Être disponible pour travailler, à l'occasion, les soirs et fin de semaine selon les besoins du Grand Théâtre de Québec.

Prière de faire parvenir votre curriculum vitae par courriel à [grh@javamanagement.net](mailto:grh@javamanagement.net) en indiquant le poste pour lequel vous souhaitez soumettre votre candidature.