

AVIS DE VACANCE N°2024-1772046

**Tous les postes du ministère de la Culture et de ses établissements
sont ouverts aux personnes reconnues comme travailleur(euse) handicapé(e)**

Intitulé du poste :	Catégorie statutaire : A Corps : Attaché d'administration Code corps : AAE Groupe RIFSEEP : 3 Poste également ouvert aux contractuels (Équivalent groupe 3 du cadre de gestion du musée Rodin)
Responsable des ventes et du développement des publics H/F	

Domaine(s) Fonctionnel(s) : Sécurité (RGPMNT SEC)

Emploi(s) Type : CULT04A – Chargé(e) de développement des publics

Environnement professionnel et localisation administrative et géographique / Affectation :

Le musée Rodin est un établissement public administratif fondé en 1917, implanté à l'hôtel Biron, Paris 7e et à Meudon, villa et ateliers de l'artiste.

Le musée Rodin a pour mission de conserver, d'étudier et de faire connaître l'œuvre de Rodin en France et à l'international, et de faire respecter le droit moral qui y est attaché.

Il présente au public les collections comprenant les objets donnés ou légués par Auguste Rodin et les œuvres acquises ultérieurement, il organise en France et à l'étranger des expositions, des colloques et toute activité éducative et culturelle susceptible de concourir au rayonnement de l'œuvre de Rodin et de la sculpture.

Placé sous tutelle du ministère de la culture, le musée Rodin est le seul musée public français auto-financé, salaires compris (104 ETPT en 2022) ; le budget de fonctionnement annuel avoisine les 11 M€. Il accueille annuellement (hors crise sanitaire) environ 600 000 visiteurs, dont 70% de visiteurs venus de l'international.

Poste basé à Paris et, ponctuellement, à Meudon.

Missions et activités principales :

Sous l'autorité du chef du service, le responsable des ventes et du développement des publics a pour principales missions :

Le renforcement de la connaissance des publics

Produit, coordonne et diffuse les statistiques issues du pilotage de l'activité (fréquentation, recettes) ;
Assure une veille des tendances de fréquentation touristique et des outils de connaissance des publics ;
Met en œuvre des études de publics et de satisfaction ;
Supervise l'administration de la solution CRM, l'exploitation de données clients et l'élargissement des bases de contacts cibles.

Développement des ventes et des publics

Administre les ventes sur place et en ligne au travers de la supervision du paramétrage des outils de la billetterie et du tunnel de vente en lien avec le(la) chargé(e) des relations visiteurs et du système de billetterie et participe activement à la réflexion sur l'évolution de la politique tarifaire ;
Supervise la relation avec le prestataire de la solution de billetterie ;
Participe aux réflexions sur l'évolution de la solution métier, et notamment aspects techniques et interface utilisateur / visiteur ;
Participe au suivi de la concession audioguides, de son exploitation et adéquation aux attentes des visiteurs
Elabore la définition des objectifs de développement par cible de public dans un objectif de croissance de la fréquentation et des ventes ;

Propose un plan de promotion et de prospection (participation à des salons, des événements, développement de partenariats et des prescripteurs, mise en place d'outils promotionnels ...).

Stratégie de fidélisation :

Assure une veille des programmes de fidélisation et contribue à la réflexion sur l'évolution de l'offre de fidélisation du musée et de ses éléments clés ;
Met en œuvre le calendrier du programme de fidélisation en lien avec les services internes ;
Coordonne les partenariats institutionnels en fonction de la programmation et des actualités du musée.

Qualité de l'accueil et de l'expérience visiteurs :

Coordonne le groupe de travail sur l'expérience visiteurs, la mise en place des process et actions, et l'implémentation du programme Services Publics + ;
Assure une veille et un suivi de l'expérience visiteur au musée Rodin en lien avec les services internes.

Management :

Encadre, accompagne et fait monter en compétence la chargée des relations visiteurs et du système de billetterie pour répondre aux missions et aux objectifs.

Compétences principales mises en œuvre :

Compétences techniques

Connaissance d'un logiciel de billetterie (idéalement de Vivaticket) (maîtrise)
Connaissance des techniques de vente (maîtrise)
Connaissance des outils de marketing liés à la gestion des relations clients (maîtrise)
Compétences rédactionnelles (maîtrise)
Connaissance et expérience dans le domaine de la relation client et de la résolution des litiges (maîtrise)
Connaissance des techniques de gestion de projet (expert)
Maîtrise des outils bureautiques (ensemble Pack office)
Maîtrise de langues étrangères notamment anglais obligatoire
Connaissance du secteur culturel (maîtrise).

Savoir-faire

Sens commercial (maîtrise)
S'adapter à des situations d'urgence (maîtrise)
Savoir travailler en équipe (maîtrise)
Savoir transmettre des consignes claires et compréhensibles (maîtrise)
Savoir rendre compte de l'activité et respecter les plannings (maîtrise)
S'adapter à différents types d'interlocuteurs (maîtrise)
Informer les partenaires internes et externes (pratique)

Savoir-être (compétences comportementales)

Qualités relationnelles (expertise)
Rigueur et organisation (maîtrise)
Etat d'esprit constructif (maîtrise)
Autonomie (maîtrise)
Force de proposition et dynamisme (maîtrise)

Environnement professionnel du service :

Dans le cadre de sa mission de développement, de médiation et d'amélioration continue de l'expérience visiteurs, le service des publics, rattaché au département de la communication, des publics et du développement, a la charge de la politique des publics, de la déclinaison des programmes nationaux destinés à favoriser l'accès à la Culture, du développement des publics et des ventes, de la qualité de l'accueil, de la stratégie de fidélisation et de relation avec les visiteurs. Il se compose de 6 agents permanents, répartis comme suit :

1 chef de service
1 pôle « Développement des publics » comprenant : 1 responsable des ventes et du développement des publics et 1 chargé des relations visiteurs et du système de billetterie
1 pôle « Médiation culturelle » comprenant : 1 responsable du pôle Accessibilité, 1 responsable du pôle Education et 1 chargé d'action culturelle tout public

Liaisons hiérarchiques :

Sous l'autorité fonctionnelle et hiérarchique du chef de service et du chef de département

Liaisons fonctionnelles :

Collaboration avec l'ensemble des services du musée

« Dans le cadre de sa stratégie de Responsabilité Sociale des Organisations (RSO), le ministère de la Culture et ses établissements publics s'engagent à promouvoir l'égalité professionnelle et la prévention des discriminations dans leurs activités de recrutement. Une cellule d'écoute, d'alerte et de traitement est mise à la disposition des candidats ou des agents qui estimeraient avoir fait l'objet d'une rupture d'égalité de traitement. »

Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions :

Déplacements ponctuels sur le site de Meudon ; déplacements et rendez-vous extérieurs ; participation à des événements en soirée et plusieurs salons nationaux et internationaux

Profil du candidat recherché :

Expérience similaire souhaitée en billetterie
Appétence pour le secteur culturel et sens du service public
Sens commercial et de la relations clients

Perspectives d'évolution :

Qui contacter ?

Informations :

Auguste PAGENOT, Chef du Service des publics

pagenot@musee-rodin.fr

Envoi des candidatures :

Par mail :

hoepppe@musee-rodin.fr et candidature@musee-rodin.fr

« Les candidatures sont examinées collégialement par au moins deux personnes. Les personnes présélectionnées seront invitées à un ou plusieurs entretiens. »