



## RESPONSABLE SERVICE CLIENT BtoC (F/H)

**SPORTCARRIERE recrute pour un acteur incontournable du Sport et de l'Entertainment** un(e) Responsable Service Client BtoC.

Le/la Responsable Service Client BtoC prendra en charge le développement et la gestion de la billetterie de notre partenaire et pilotera l'élaboration des actions de marketing et de communication destinées à la promouvoir, et assurer un service clients BtoC à hauteur des engagements de notre partenaires.

Ce poste comporte 3 dimensions particulières :

- **STRATÉGIQUE** : création d'un service client, stratégie de l'offre et du pricing ;
- **OPÉRATIONNEL BILLETTERIE** : encadrement du Responsable Billetterie ;
- **SERVICE APRES VENTE** : mise en place d'une organisation « service après-vente » réponse client mail et téléphone, process.

### Missions

Il/elle exercera notamment les missions suivantes, sans que cette liste puisse être considérée comme exhaustive :

- Assurer, superviser et coordonner la gestion de projet technique associée à l'intégration de l'ensemble des outils billetterie (back, front, CRM) en lien avec le prestataire billetterie et services associés ;
- Gérer l'interface quotidienne technique et commerciale avec le prestataire billetterie afin d'assurer un suivi optimal et dynamique de la mise en œuvre de la politique commerciale billetterie multi-canal ;
- Organiser, préparer et animer les comités de pilotages techniques et commerciaux et en assurer un reporting régulier auprès du Directeur référent ;
- Définir et mettre en œuvre, sous l'autorité du Directeur référent, la politique commerciale de la billetterie ;
- Construire, sous la responsabilité du Directeur référent et en lien avec le prestataire billetterie, l'offre de billetterie et les services associés ;
- Garantir la commercialisation des offres, en relation avec les équipes opérationnelles et les prestataires extérieurs par la définition des moyens appropriés :
  - Politique de distribution et de promotion de l'offre ;
  - Définition et suivi des objectifs avec les différentes équipes commerciales ;
  - Pilotage de la commercialisation et la contractualisation des accords « grands comptes ».
- Assurer le suivi budgétaire, contractuel et le reporting de la business unit billetterie vis-à-vis de la Direction Générale ;
- Contribuer, en relation avec la Direction de la communication et les prestataires du partenaire, à la définition et à la mise en œuvre de la stratégie de moyens marketing et de communication de la billetterie, qui concerne plus spécifiquement :
  - La stratégie billetterie digitale ;
  - Les outils de Gestion de la Relation Client (CRM) ;
  - Les plans de marketing/communication ;
  - La définition et la mise en œuvre des études/enquêtes auprès des différentes cibles grand public.
- Contribuer aux travaux de définition et de pilotage de l'Expérience client qui désigne l'ensemble des ressentis par un client avant, pendant et après les événements :
  - Plateformes digitales : site de billetterie, application mobile
  - Implémentation de process – service clients.



- Dimensionner, déployer et coordonner le dispositif billetterie des événements, sur site, en lien avec les prestataires de notre partenaire et le Directeur des Opérations ;

Les attributions du/de la salarié(e) ont nécessairement un caractère évolutif et pourront faire l'objet de tout ajustement qui s'avérerait nécessaire au regard des besoins du partenaire, sous réserve de respecter la nature de ses fonctions et la qualification de celui-ci.

Pour les missions définies ci-dessus, le/la salarié(e) s'appuiera sur les équipes billetterie dont il/elle assurera le management (5 à 8 personnes).

#### Profil

- Profil technique orienté client et service client BtoC/BtoB ;
- Excellentes connaissances de l'environnement technique et technologique de la billetterie ;
- Connaissance des business model et de l'organisation globale des entreprises en lien avec le ticketing ;
- Connaissance des logiciels du marché (Aparté, TicketLive, Secutix...) ;
- Expérience de conduite/pilotage de projets d'intégration / Maîtrise d'Ouvrage de solutions billetterie / CRM ;
- Expériences en événements sportifs et culturels exigées ;
- Management et encadrement d'équipe(s) conséquentes ;
- Sens de l'organisation, de l'anticipation et réactivité face aux imprévus ;
- Un style de management fédérateur et une réelle volonté de partager et de transmettre expérience et savoir-faire tant en interne qu'auprès des partenaires externes (agences créatives, agences médias, prestataires et éditeurs logiciels, etc.) ;
- La maîtrise de l'anglais est indispensable pour ce poste ;
- Savoir-être : confidentialité, cordialité, discrétion, disponibilité, rigueur, excellente présentation.

#### Conditions particulières

Type de contrat : CDI

Lieu : France

Début du contrat : ASAP

Rémunération : À la hauteur de vos compétences / Fixe et variable selon résultats