

## Offre de stage

Le Football Club de Metz est un club de football professionnel fondé en 1932, qui évolue en Ligue 1. Il prend la forme juridique d'une Société Anonyme Sportive Professionnelle (SASP).

Le Service billetterie recherche un stagiaire « gestionnaire billetterie ».

### DESCRIPTION

---

Sous la direction du Responsable Billetterie, vous assisterez les deux gestionnaires billetterie dans leurs missions quotidiennes

Le planning de travail inclut les jours de match du FC Metz à domicile, pour lesquels la présence du gestionnaire billetterie est requise.

### MISSIONS

---

Dans le cadre de ce stage, vous devrez notamment accomplir les tâches suivantes :

Au quotidien vous :

- Vous êtes force de proposition pour dynamiser les ventes billetterie
  - Réflexion sur des opérations spéciales à mettre en place pour augmenter les ventes
  - Réflexion pour attirer la population des étudiants au FC Metz
  - Réflexion pour attirer la famille du football Mosellan (Clubs amateurs)
  - Réflexion pour attirer les familles à Saint-Symphorien
  - Réflexion sur des partenariats pour favoriser l'encrage local (ex : FC Metz et L'Arsenal)
  - Veille sur les bonnes pratiques en billetterie pour augmenter les ventes (Football français, étrangers, autres sports et autres activités avec de la billetterie pour innover et surprendre nos clients pour obtenir des ventes supplémentaires)
- Effectuer la veille billetterie :
  - Les nouveaux outils à mettre en place en billetterie : reventes, paiement partagé, FAQ dynamique etc
- Effectuer l'archives billetterie :
  - Répertoire tous les résultats billetterie depuis la saison 2017/2018 : abonnements et matches
- Vous êtes en charge du SAV billetterie
  - Gérer les mails entrants et les appels entrants
- Gérer les demandes de billets liées aux populations spécifiques :
  - Demandes internes du club et des services spécifiques
    - Famille du football
    - Clubs de supporters
    - Demandes internes
    - B2B
  - Saisir les commandes sur le logiciel billetterie du client
  - Imprimer les commandes et mettez en place une procédure de récupération des commandes (espace retrait billetterie en ligne ou retrait au siège du FC Metz en fonction de la clientèle.
- Assister les gestionnaires billetterie au :
  - Paramétrer le back office billetterie (Championnat et Campagne d'abonnement)
  - Paramétrer le front office de vente (Championnat et Campagne d'abonnement)
- Les jours de matchs à domicile, vous assistez le gestionnaire billetterie à :

- La réflexion du dispositif cible (humain et matériel) à mettre en place pour sécuriser le dispositif
- L'installation du matériel nécessaire à la gestion billetterie
- La clôture comptable des guichets billetterie après le match
- Vous faites le lien avec le responsable billetterie/Gestionnaire en cas de litiges au contrôle d'accès : accès au serveur Skidata
- Vérifier les sièges avant le lancement de la campagne d'abonnement 2022/2023, dont
  - Les places à vendre en abonnement
  - Les places à vendre au match
  - Les places en visibilité réduite
  - Les places mauvaises mais vendables en fin de commercialisation ex : Metz vs Paris
- Assister le gestionnaire billetterie senior sur la mise en place opérationnelle de la campagne d'abonnement
  - Service marketing Wetix
    - Transmettre les dates importantes de la campagne d'abonnement
    - Transmettre des briefs pour les mises en vente
    - Transmettre les besoins en termes de créations visuels
  - Service clients Wetix
    - Créer un brief pour la campagne d'abonnement
    - Transmettre un brief au service clients sur la campagne d'abonnement + Call pour échanger sur le sujet
  - Service commercial Wetix
    - Créer un brief pour la campagne d'abonnement
    - Transmettre un brief au service commercial sur la campagne d'abonnement
    - Transmettre un brief pour la création des bons de commande
  - Service commercial FC Metz
    - Transmettre les dates de la campagne d'abonnement définitive
    - Transmettre un brief sur la campagne d'abonnement et surtout le process à respecter pour les commandes et les avoirs (si aucun remboursement)
- Mettre en place le point abonnement 2022.2023 (Si Point abonnement)
  - Créer des briefs du personnel point abonnement
  - Elaborer le cahier des charges pour la mise en place du point abonnement
  - Préparer les plannings du personnel billetterie
  - Préparer la réunion de présentation avec les effectifs
  - Etablir les inventaires des besoins (mobilier et fournitures)
  - Test matériel billetterie ==> Si Boca/DataCard défectueuses avertir pour envoi en réparation
  - Installer le point abonnement
  - Assister les gestionnaires billetterie lors de la formation du personnel billetterie

## PROFIL

---

- Bac +4 /+5 business school
- Connaissance des outils billetterie
- Vous êtes autonome, dynamique,
- Vous avez un très bon relation,
- Vous aimez travailler en équipe
- Vous êtes rigoureux et organisé

## **COMPETENCES REQUISES**

---

- Maîtrise parfaite de la suite Office et particulièrement Excel et Power Point
- Permis B serait un plus

## **RATTACHEMENT HIERARCHIQUE**

---

Directeur Commercial et Responsable Billetterie

## **LIEU DE TRAVAIL**

---

Metz

## **CONDITIONS**

---

Stage de 6 mois ou plus, sous convention de stage, à temps plein, à pourvoir dès le 03 janvier 2021 ou le 17 janvier 2021.

## **CANDIDATURES**

---

- A envoyer : [erwan.pichon@eforsports.biz](mailto:erwan.pichon@eforsports.biz) avec l'objet « offre de stage gestionnaire billetterie »