



La SASP FC METZ recherche un(e) :

# STAGIAIRE ASSISTANT(E) CHARGÉ(E) DE BILLETTERIE ORGANISATION ET RELATION CLIENTS

Le Football Club de Metz est un club de football professionnel, fondé en 1932. Le Football Club de Metz est l'un des plus anciens clubs de football professionnels, fondé il y a 90 ans en 1932. Il a évolué durant plus de 63 saisons en Ligue 1, ce qui en fait le septième club français à avoir évolué le plus longtemps en première division professionnelle.

Le Service billetterie recherche un(e) stagiaire « Assistant(e) chargé(e) de billetterie organisation et relation clients ».

## DESCRIPTION DU POSTE

Sous la direction du Responsable Billetterie, vous assisterez notre chargé de billetterie dans ses missions quotidiennes.

Le planning de travail inclut les jours de match du FC Metz à domicile, pour lesquels la présence du/de la stagiaire assistant(e) chargé(e) de billetterie est requise.

## MISSIONS

Dans le cadre de ce stage, vous devrez notamment assister notre chargé de billetterie organisation et relation clients à accomplir les tâches suivantes, divisées en 5 pôles :

### Organisation des matchs à domicile (Mission principale)

- Assister le chargé de billetterie dans la mise en place du dispositif jour de match (personnel billetterie à convoquer – matériel à utiliser)
- Installation du matériel nécessaire à la gestion billetterie jour de match
- Clôture comptable des guichets billetterie après le match
- Faire le lien avec le responsable billetterie/Gestionnaire en cas de litiges au contrôle d'accès : accès au serveur Skidata
- Assister le chargé de billetterie dans le debrief du match (points positifs – axes d'améliorations)

### Gestion de l'intégralité du service clients (Mission principale)

- Gérer les mails entrants et les appels entrants

### Gestion des abonnements impayés (Mission principale)

- Bloquer les clients sous Skidata + DataSport (= outils billetterie)
- Contacter les personnes en impayés avant les matchs

### Gestion de l'intégralité de l'administration des ventes (Mission principale)

- 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
  - Imprimer les commandes et mettre en place une procédure de récupération de commandes (espace retrait billetterie en ligne ou retrait au siège du FC Metz en fonction de la clientèle).

### **Organisation et gestion du point abonnement (Mission secondaire)**

- Assister le chargé de billetterie dans la création des briefs du personnel point abonnement
- Assister le chargé de billetterie dans le recrutement du personnel du point abonnement
- Assister le chargé de billetterie dans l'élaboration du 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 avant la mise en place
- Installer le point abonnement
- Assister le chargé de billetterie lors de la formation du personnel billetterie
- Assister le chargé de billetterie sur la mise en place opérationnelle de la campagne d'abonnement
  - 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 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)

### **PROFIL**

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

### **COMPÉTENCES REQUISES**

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

### **RATTACHEMENT HIÉRARCHIQUE**

- Directeur Commercial et Responsable Billetterie

### **LIEU DE TRAVAIL**

- Metz

### **CONDITIONS**

- Stage de 6 mois, sous convention de stage, à temps plein, à pourvoir dès le 02 janvier 2025

### **CANDIDATURES**

- À envoyer : [bmathieu@fcmetz.com](mailto:bmathieu@fcmetz.com) et [erwan.pichon@wetix.fr](mailto:erwan.pichon@wetix.fr) avec l'objet « **Offre de stage – Assistant(e) chargé(e) de billetterie organisation et relation clients** » avec CV + Lettre de motivation ainsi que le planning des cours.