



CENTRE
DES ARTS
PLURIELS
ETTELBRUCK

Le CAPE - Centre des Arts Pluriels Ettelbruck a.s.b.l.

recherche

un/une **CHARGÉ.E DE RELATION CLIENTÈLE**

20h/semaine, CDI

Date d'entrée souhaitée : 1^{er} septembre 2022

Placé.e sous l'autorité de la direction,
le/la chargé.e de relation clientèle est le premier visage de l'établissement et le contact privilégié des clients.

Missions :

- Traiter quotidiennement toutes les étapes de la chaîne opérationnelle de la billetterie (vente par téléphone, information des clients par téléphone ou email, suivi des réservations, facturation, traitement des paiements, envois, décomptes journaliers)
- Durant les heures d'ouverture du guichet en semaine, ainsi qu'avant chaque représentation publique, assurer la vente directe des billets, renseigner les clients
- Promouvoir la digitalisation de la billetterie
- Etablir des statistiques et rapports périodiques à destination de la direction
- Tenir à jour les données des clients dans les bases de données
- Effectuer le contrôle qualité des informations publiées
- Encoder les événements dans le système
- Coordonner le personnel d'accueil
- Assurer la gestion des dons (Cercle des Amis)
- Fournir une aide ponctuelle à l'équipe administrative

Profil :

- Personnalité ouverte et communicative, sens du relationnel et du contact client, tact et discernement, vraie compétence sociale, orientation clientèle et sens du service à l'utilisateur
- Maîtrise du luxembourgeois, du français, de l'allemand, excellente communication orale (en face à face comme par téléphone) et écrite, l'anglais constitue un atout
- Expérience professionnelle de 3 à 5 années souhaitée, idéalement dans une activité de relation clientèle
- Formation : minimum Bac ou équivalent
- Personnalité proactive, bien organisée et consciencieuse, sens du détail et de l'exactitude, rigueur administrative
- Autonomie, discrétion, capacité à travailler en équipe
- Grande disponibilité par rapport aux horaires de travail (après-midi, soirs et week-ends) et disposition à travailler selon des horaires flexibles
- Maîtrise des outils informatiques courants (MS Office) et aisance avec l'environnement Windows, curiosité et vraie capacité à l'apprentissage de nouveaux outils (ticketing)
- Intérêt souhaité pour le domaine culturel et artistique

**Les candidatures (CV avec photo et lettre de motivation avec prétentions salariales),
adressées à MM. Carl Adalsteinsson, Directeur artistique, et Bertrand Magron, Directeur administratif,
sont à envoyer par e-mail jusqu'au 15 juillet 2022 à l'adresse direction@cape.lu - Entretiens dans la semaine du 18 juillet 2022**