



Musée de l'Armée

Hôtel national des Invalides

Offre d'emploi

2021

▪ Fonction

Chef(fe) du département Marketing et Ventas

▪ Lieu

Hôtel national des Invalides - Musée de l'Armée 129 rue de Grenelle
75007 Paris

▪ Descriptif de l'employeur

Etablissement public administratif (EPA) sous tutelle du ministère des Armées, le musée de l'Armée conserve l'une des collections d'histoire militaire les plus riches du monde avec près de 500.000 pièces, de l'âge du bronze au XXI^e siècle. Musée d'histoire, de société et de sciences et techniques, il est installé au cœur d'un des monuments les plus emblématiques de la capitale : l'Hôtel national des Invalides. Il propose un parcours chronologique et thématique et conduit une politique culturelle riche et diversifiée qui attire chaque année un public nombreux – 1,2 million de visiteurs en 2019 dont 70% d'étrangers – ce qui le classe au 5^{ème} rang des musées parisiens les plus fréquentés.

Dix ans après l'achèvement du plan de rénovation, le musée prépare l'extension du parcours permanent aux questions de la colonisation et de la décolonisation ainsi qu'à l'histoire militaire postérieure à la Seconde Guerre mondiale et fait évoluer son organisation pour être mieux en mesure de répondre aux enjeux auxquels il doit faire face. Dans ce cadre, la direction du développement et des publics (DDP) est en charge d'accueillir et d'étudier les publics du Musée, de fidéliser et conquérir de nouveaux segments de clientèle, de développer l'offre culturelle et de médiation et de développer les activités commerciales, le tout dans un objectif de hausse de la fréquentation et de développement des ressources propres.

▪ Service

Au sein du Service du Développement (SDE), rattaché à la Direction du Développement et des Publics (DDP), placé sous l'autorité du chef du service du développement, le responsable du département Marketing et ventes a pour mission de concevoir, décliner et mettre en œuvre la stratégie marketing et ventes du musée de l'Armée. Il contribue ainsi au développement de la fréquentation et des ressources propres de l'établissement. Il collabore avec les deux autres départements du Service : le Département Etudes des publics et le Département Locations des espaces, ainsi qu'avec les Départements de l'Accueil, de la Billetterie, de la Médiation et de l'Offre culturelle du Service de l'Accueil et de la Médiation.

▪ Description du poste - Missions générales

- **Concevoir, décliner et mettre en œuvre la politique de développement et de fidélisation des publics du musée de l'Armée**
- **Conquérir et fidéliser les publics, tant touristiques que de proximité**
- **Piloter le chantier de marketing relationnel et de CRM**
- **Contribuer, par ses actions, aux ressources propres de l'établissement tant**

par la billetterie que par les services annexes (boutique et restauration)

- **Encadrer et accompagner une équipe de 2 personnes à la prise de poste et 4 personnes à terme**
- **Assurer la gestion administrative et budgétaire de son département**

Vous avez pour activités principales :

1) Définition et conduite de la stratégie de développement et de fidélisation des publics

Connaissance des publics

- Acquiert une connaissance fine des publics du musée de l'Armée et de leur perception de l'expérience de visite grâce aux données mises à disposition par le Département des Etudes de publics

Définition et mise en œuvre des plans d'action de développement des publics

- Identifie et définit les publics et relais de publics potentiels du musée de l'Armée
- Définit les objectifs de développement par cible de public
- Définit un positionnement adapté à ses cibles en accord avec la communication institutionnelle, la conservation et la médiation
- Sélectionne les offres culturelles pertinentes et formule des recommandations sur la politique tarifaire et commerciale
- Impulse et coordonne les actions de promotion et de prospection sur les canaux adaptés aux publics identifiés en BtoC, BtoB ou BtoBtoC
- Propose des actions de fidélisation par type de publics
- Assure l'analyse des résultats des actions entreprises et propose des actions correctives

2) Commercialisation et développement des ventes

- Définit les formats des offres à commercialiser et élabore les argumentaires pour la vente en ligne et le personnel de caisse
- Coordonne la mise en ligne et la mise en vente des offres en lien avec les Responsable Web et Billetterie
- S'assure de leur ergonomie et de la fluidité du tunnel de vente et favorise la conversion en ligne
- Participe au chantier d'optimisation de la billetterie en ligne
- Suit l'évolution des ventes et propose des actions correctives
- Pilote les offres complémentaires de visite via les concessionnaires de la Librairie Boutique et de Restauration

3) Marketing relationnel

- Supervise la centralisation et l'animation des emailings et des newsletters de l'établissement
- Coordonne et fiabilise les bases de données à court terme
- Pilote la stratégie d'acquisition de contacts
- Participe à l'état des lieux et à la définition des besoins dans le cadre d'une consultation pour l'acquisition d'un outil de Base de données unique pour l'établissement
- Pilote et conduit l'implémentation de l'outil et de son déploiement dans le cadre d'une stratégie CRM

4) Management et déploiement de l'équipe

- Encadre une équipe constituée d'un chargé de développement des publics et d'un apprenti dès sa prise de poste et deux personnes supplémentaires à terme
- Définit leurs objectifs, encadre leurs actions et accompagne leur montée en compétence.

▪ Profil

> Formation et expérience :

De formation Bac +4/5 : Ecole de Commerce, management de projets culturels avec une dominante marketing

5 ans d'expérience minimum (hors stages) sur des fonctions équivalentes

Expérience au sein d'un établissement culturel indispensable

> Compétences techniques :

- Maîtrise des techniques marketing (opérationnel, marketing direct et webmarketing)
- Bonne connaissance et pratique d'un logiciel de billetterie et d'un outil BDD en tant qu'utilisateur, voire administrateur
- Parfaite maîtrise pratiques des outils bureautiques (Excel : avancé, Powerpoint)
- Bon niveau d'anglais (écrit/oral) : niveau C1

> Savoir-faire :

- Sens de l'organisation et des priorités
- Rigueur
- Aisance relationnelle, capacité d'écoute et d'expression
- Aisance rédactionnelle
- Esprit de synthèse

Au-delà de vos compétences, nous nous intéressons à vous et à votre personnalité :

>Savoir-être (compétences comportementales) :

- Esprit d'équipe
- Enthousiaste, curieux et créatif
- Goût pour la recherche d'informations et de nouveaux concepts

▪ Durée de l'affectation souhaitée

Recrutement en CDD de 3 ans renouvelable ou titulaire Catégorie A - Poste à temps complet

▪ Modalités de candidature

Demande d'informations et envoi de candidatures avant le 01/02/2021 auprès de :

Angéline INFANTI

Chef du Service du Développement

angelina.infanti@musee-armee.fr

Laetitia CHENEAU

Directrice des Ressources Humaines

laetitia.cheneau@musee-armee.fr

Modalités de recrutement : Les candidatures seront examinées collégialement par au moins 2 personnes formées au processus de recrutement.