



Die **Hamburgische Staatsoper GmbH** sucht zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine Position als

**Referent:in CRM / BI (m/w/d)**

- Entgeltgruppe 9a TV-AVH -

Die Staatsoper Hamburg zählt zu den führenden Opernhäusern Europas. Auf dem Spielplan stehen jede Spielzeit sechs Opern- und zwei Ballettpremieren auf der Großen Bühne und zahlreiche Wiederaufnahmen aus dem umfangreichen Repertoire, das Werke aus fast 350 Jahren Musikgeschichte umfasst. Modernes Musiktheater zu zeigen, alte Werke mit neuen Sichtweisen zu verbinden und die Klassiker des Repertoires zu pflegen, sind neben einer markanten Leidenschaft für das Neue wichtige programmatische Schwerpunkte. Ab der Spielzeit 2025/26 konzipieren Tobias Kratzer als neuer Intendant der Staatsoper Hamburg und Omer Meir Wellber als neuer Generalmusikdirektor die künstlerische Ausrichtung des Hauses.

**Aufgabenbereiche**

- Sie verantworten in Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Hersteller-Support den Betrieb und die Systemlandschaft der CRM/BI-Software (starmate EMS/Kulturplaner) inklusive Schnittstellen zu weiteren Systemen und bauen deren Potenziale weiter aus.
- Die Betreuung der CRM-Kundendatenbank sowie die Digitalisierung und Automatisierung von Kundenprozessen mit dem CRM-System liegen in Ihrem Aufgabenbereich
- Sie entwickeln strategisch und planerisch ein personalisiertes und interessenbasiertes Dialogmarketing sowie z.B. Kundenbindungsmaßnahmen, Up- und Cross-Selling-Kampagnen und setzen diese operativ mit der Software um.
- Darüber hinaus betreuen Sie das Reporting durch Erhebung, Analyse, Deutung und Visualisierung von Daten und entwickeln dieses marketingorientiert weiter
- Das abteilungsübergreifende Beschwerdemanagement und andere Formen der CRM-basierten Besucherkommunikation liegen organisatorisch in Ihrer Verantwortung
- Gegenüber anderen Fachabteilungen fungieren Sie als First-Level-Support bei allen das CRM/BI-System betreffenden Fragen.
- Durchführung von Verschlussrunden an Gebäudeaußentüren

**Ihr Profil**

- Aufgrund Ihrer Ausbildung und langjährigen Erfahrung verfügen Sie über das notwendige Know-how in der Administration und Anwendung von CRM/BI-Software, idealerweise bereits der an der Staatsoper eingesetzten Programme starmate EMS und Kulturplaner
- Kenntnisse in der Struktur von Kartenvertriebsprogrammen setzen wir ebenso voraus wie den sicheren Umgang mit Microsoft-Office-Produkten (z.B. Word, Excel)
- Sie können sich in hohem Maße mit den Arbeitsweisen eines Kulturbetriebes und den inhaltlichen Angeboten in den Bereichen Oper, Ballett und klassisches Konzert identifizieren und verfügen über entsprechende Kenntnisse
- Sie denken marketingorientiert und können entsprechende Erfahrungen, idealerweise bereits in Kulturbetrieben nachweisen
- Sie verfügen über einen sicheren Formulierungsstil in deutscher Sprache und ein hohes Maß an Service-Bewusstsein. Gute Englisch-Kenntnisse runden Ihr Profil ab.
- Die Bereitschaft, sich in Ihren Arbeitsgebieten fortlaufend weiterzubilden und in diesem Zusammenhang auch an externen Schulungen teilzunehmen, setzen wir voraus

Schwerbehinderte Bewerber:innen werden bei gleicher Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung vorrangig berücksichtigt. Die Hamburgische Staatsoper GmbH fördert aktiv die Gleichbehandlung aller Mitarbeiter\*innen. Wir begrüßen Bewerbungen ausdrücklich unabhängig von Alter, ethnischen oder sozialer Herkunft, Religion, sexueller Orientierung oder geschlechtlicher Identitäten.

Wir bitten um Zusendung der Bewerbung in Form eines PDF bis zum **30.11.2025** an die:

Hamburgische Staatsoper GmbH

Christin Tieben, Personalabteilung

bewerbung@staatsoper-hamburg.de

Kosten, die Ihnen durch die Einladung zum Vorstellungsgespräch entstehen, können durch uns leider nicht übernommen werden.