

## Formation « chez vous »

Des modules opérationnels sur-mesure dédiés aux métiers de la billetterie et de l'accueil qui visent le développement des compétences digitales et commerciales et qui sont construits autour des problématiques rencontrées par vous et vos personnels, première interface avec vos publics.

Présentiel

A distance

Pour tout projet de formation dans votre structure, un entretien préalable permet de clarifier le besoin et définir les attendus de la formation.

Avant toute validation d'intervention, nous faisons un état des lieux complet de vos besoins et de vos attentes, au cours d'un rendez-vous préalable en présence ou en distance, afin d'adapter nos contenus à vos spécificités.

Les formations proposées étant sur-mesure, nous déterminerons ensemble :

- les objectifs lors du premier entretien de recueil et diagnostic du besoin
- les pré requis, en fonction du public concerné au sein de votre organisation
- la durée que nous adapterons, au service des objectifs et de vos besoins
- les délais d'accès (de 2 à 4 semaines entre le moment où nous nous rencontrons et la réalisation possible de la formation)
- les moyens pédagogiques (apports, exercices, mises en situations, cas pratiques ... )
- le suivi et les évaluations (en fonction des objectifs, QCM, feedback, mise en situation)
- l'appréciation des résultats et de la satisfaction sur la formation par un questionnaire pour les stagiaires, et un questionnaire pour le commanditaire et le financeur
- les conditions tarifaires seront validées par l'établissement d'un devis.

A l'issue de chaque formation, des actions concrètes sont mises en place pour tenir compte des éventuelles remarques formulées dans les questionnaires de satisfaction, afin de nous améliorer en permanence.

Malgré tout, vous trouverez ci-après nos formations principales :

### Formation 1 : La billetterie en France

- Connaître les faits historiques qui ont amené à la naissance de la billetterie

### Formation 2 : Législation et réglementation dans la Culture

- Appliquer la législation française de la billetterie et des ERP

### Formation 3 : Commercialiser et marketer son offre de billetterie

- Elaborer et planifier une stratégie commerciale

### Formation 4 : Le marketing de soi : savoir se vendre pour mieux vendre

- Evaluer ses atouts et ses compétences

### Formation 5 : La relation omnicanale sur un lieu culturel

Musée, loisirs, monuments historiques, spectacle vivant, festival

- Mettre en œuvre une relation clientèle omnicanale dans un lieu culturel



de la formation ... à la mise en relation

#### Formation 6 : Le marketing relationnel, enjeu majeur de la fidélisation

- Employer les outils du marketing relationnel et digital les plus appropriés

#### Formation 7 : Organiser un service de billetterie

- Mettre en œuvre une politique d'accueil des publics (artistes, invités et visiteurs) et de solutions de comptage

#### Formation 8 : Doper ses ventes et son taux de remplissage

- Optimiser et administrer ses ventes et ses recettes

#### Formation 9 : Un service client de qualité (SAV)

- Construire un service client et mettre en œuvre des labels de Qualité

#### Formation 10 : Exploiter ses datas, superviser et déployer un projet SI

- Identifier et évaluer ses indicateurs de performances clés (KPI)

Les contenus peuvent être adaptés en fonction des besoins.

### Publics

- **Personnels** en poste chez vous souhaitant acquérir ou conforter de nouvelles compétences commerciales et marketing digital

### Durée

A établir ensemble

### Prérequis

- Niveau Bac souhaité
- Maîtrise du français recommandée
- Être motivé.e et avoir un bon relationnel
- Smartphone avec système Android ou IOS pour flash QRCode
- Poste de travail avec accès internet (débit conseillé : 1mo réel minimum, écran de 11 pouces) être à l'aise avec l'outil informatique et les outils collaboratifs

### Organisation (modalité, délai d'accès et tarifs\*)

Contactez-nous en ligne sur [bill-a.fr](http://bill-a.fr), par téléphone au 06 63 80 76 01 ou par courriel [contact@bill-a.fr](mailto:contact@bill-a.fr)

Les formations INTRA sont conçues sur mesure à partir du catalogue, le délai de mise en place est habituellement d'un mois (en moyenne). Un formulaire des attentes sera exigé avant toute mise en œuvre.

Objet	Durée	Horaires	Modalité	Lieu	Tarif journalier TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts
Formation à distance	7h	9h30 – 17h30	Classe virtuelle	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sur votre outil de visio</li><li>• Sur Zoom</li></ul>	650€

<b>Formation en présence</b>			Action de formation en présentiel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chez vous</li><li>• Chez un partenaire</li></ul>	
------------------------------	--	--	-----------------------------------	--	--

\* Consulter tous les tarifs - CGV article 5 Tarifs

## Inclusivité

Soucieux de rendre accessible à tous nos formations, bill-a produit des modules d'e-learning inclusifs tant dans la représentation que dans l'accessibilité. Nos formations adaptent leur pédagogie et leurs supports de formation aux apprenants en situation de handicap visible ou invisible, récent ou passager, tout en garantissant anonymat et confidentialité. **N'hésitez pas à nous informer de vos besoins spécifiques avant le démarrage de la formation.**

## Méthode pédagogique

- Programme de formation créé en 2022 mis à jour en 2023
- Formation animée en français en présentiel ou distanciel en collectif ou individuel
- Méthodes pédagogiques actives et participatives qui alternent apports théoriques, exercices pratiques, études de cas individuelles ou en petits groupes, mises en situation
- La formation laisse une large place aux échanges et aux partages d'expériences pour faciliter la mise en perspective avec la pratique professionnelle des participants
- Exposés et illustrations numériques avec l'outil auteur d'e-learning Rise et/ou supports pédagogiques individuels
- Mises en situation (rédaction, jeux de rôle, utilisation des documents du stagiaire et de supports professionnels, conversation professionnelle)
- Documentation pédagogique au format PDF et SCORM rassemblée sur clé USB : support(s) pédagogique(s), bibliographie, webographie, dossier(s) thématique(s) spécifique(s) à la formation
- Un formateur pour 12 apprenants (pas de minima)
- La responsable de formation est disponible en amont, tout au long et après la formation pour suivre le déroulement administratif et pédagogique, collectif et individuel par email et par Whatsapp

## Intervenants

Corinne LEFEBVRE, experte des problématiques de billetterie, de vente, de relation client et d'accueil des publics

## Modalités d'évaluation

Le suivi et l'évaluation des compétences acquises est réalisées par les moyens suivants :

- **Evaluation continue** avec des questions orales posées aux participants et des quizz - Réalisation d'exercices pratiques - Evaluation sommatives nominatives à chaque étape clé de chaque module (80%)
- **Comportement pro – soft skill** ponctualité, assiduité, respect des délais et savoir être (20%)

## Suivi de l'exécution

- Feuille d'émargement signée par demi-journée
- Attestation de formation