

Formation « Organiser un service de billetterie »

Des modules opérationnels 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 ces personnels, première interface avec les publics.

Présentiel

A distance

Objectif général

- Mettre en œuvre une politique des publics

Compétences visées

- Défendre son rôle de contributeur à l'organisation et à la logistique d'évènements festifs et culturels
- Mettre en œuvre une politique d'accueil des publics (artistes, invités et visiteurs)
- Identifier les postes clés et leurs spécificités (accueil/billetterie, bar, boutique)
- Planifier les ressources (interne et externe)
- Identifier et anticiper les situations de tension sur site
- Traiter les conflits et les problèmes

Programme

Contribuer à l'organisation d'un évènement

- Les étapes de l'organisation d'un évènement
- Cas pratique : l'organisation d'un festival
- Cas pratique : l'organisation d'une exposition temporaire
- Cas pratique : l'organisation d'une avant-première (cinéma ou théâtre)

La politique des publics ou relation publique

- Définir une politique des publics et des invitations
- Cas pratique : les partenariats
- Cas pratique : le livret d'accueil et d'accessibilité
- Cas pratique : combattre le « no show »

Les postes clés

- Mettre en place des ressources humaines
- Mettre en place une billetterie
- Mettre en place une boutique
- Mettre en place un bar et du « snacking »

Les plannings

- Rappel des exigences formelles et légales
- Les bonnes pratiques de la planification
- Gérer une équipe internalisée
- Gérer une équipe externalisée

Désamorcer les tensions

- Les tendances relationnelles
- L'assertivité
- Les méthodes éprouvées



de la formation ... à la mise en relation

- Cas pratique : mise en situation

Anticiper les problèmes

- Travailler l'autonomie des équipes, du public
- Les dispositifs de qualité
- Cas pratique : création d'une grille de critères qualité

Gérer les conflits et les réclamations

- Les 4 étapes de la gestion d'un conflit
- Cas pratique : concevoir un formulaire de réclamation
- Cas pratique : gérer l'attente
- Cas pratique : gérer une réclamation tarifaire
- Cas pratique : gérer la frustration du visiteur / spectateur

Publics

- **Personnels** déjà en poste et souhaitant acquérir ou conforter de nouvelles compétences commerciales et marketing digital OU
- **Étudiants** en BTS communication marketing, Bachelor responsable du développement et du pilotage commercial, Master de type management des unités commerciales et management des entreprises culturelles et industries créatives OU
- **Toutes personnes désireuses de travailler dans la culture à temps plein ou partiel.**

Durée

2 jours (14 heures) avec ateliers pratiques.

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*)

Formation INTER ou INTRA (en entreprise), contactez-nous en ligne sur bill-a.fr, par téléphone au 06 63 80 76 01 ou par courriel 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.

Les formations INTER sont fixes et sans minima d'inscription, une réunion d'information virtuelle mensuelle présentera les objectifs, les modules et les compétences visées, les modalités en distanciel et présentiel et les sources de financement possibles. Un formulaire des attentes sera systématiquement envoyé afin de constituer au mieux les groupes suivant les attentes de chacun.

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"> • Sur votre outil de visio • Sur Zoom 	700€
Formation en présence		9h30 – 17h30	Action de formation en présentiel	<ul style="list-style-type: none"> • Chez vous • Chez un partenaire <ul style="list-style-type: none"> ○ Structure culturelle ○ Organisme de formation 	

* 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.**

Un référent technique est disponible pour accompagner les apprenants en cas de difficulté d'accès aux outils numériques, aux supports pédagogiques ou aux plateformes de formation. Son contact sera communiqué avant le démarrage de la formation.

Méthode pédagogique

- Programme de formation créé en 2022 mis à jour chaque année
- 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



de la formation ... à la mise en relation

Un référent technique est désigné pour assurer le bon fonctionnement des outils numériques et techniques nécessaires à la formation, notamment en distanciel. Il est disponible pour répondre aux éventuels problèmes rencontrés par les participants.

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