

## Formation « Un service client de qualité (SAV) »

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

- Construire un service client et mettre en œuvre des labels de Qualité
- Résoudre les litiges et les réclamations

### Compétences visées

- Appliquer le RGPD dans la prise en charge des demandes et des dossiers
- Identifier et anticiper les situations de tension à distance
- Traiter les conflits et les réclamations
- Calculer la satisfaction des publics
- Mettre en œuvre des labels de Qualité

### Programme

#### Centraliser et traiter les données

- Les grandes étapes du RGPD
- Cas pratique : le registre de données
- Cas pratique : les données sensibles
- Cas pratique : la base de connaissance commune

#### Désamorcer les tensions et anticiper les problèmes

- Les tendances relationnelles
- La méthode de l'assertivité
- Cas pratique : 3 méthodes applicatives
- L'autonomie du visiteur et du spectateur
- La ronde qualité
- Cas pratique : la grille de critères

#### Gérer les conflits et les réclamations

- Les différentes attitudes du visiteur / spectateur
- Les 4 étapes de gestion d'un conflit
- Cas pratique : le formulaire de réclamation
- Cas pratique : la gestion de l'attente
- Cas pratique : la gestion d'une réclamation suite à l'application d'un mauvais tarif

#### Mesurer la satisfaction des publics

- Les principaux dispositifs physiques et numériques
- Présentation des principaux indicateurs d'un lieu de visite / de spectacle
- Cas pratique : les enquêtes de satisfaction quantitatives et qualitatives
- Cas pratique : les réseaux sociaux

#### Les normes et labels de Qualité

- Les normes françaises



de la formation ... à la mise en relation

- Les labels nationaux et environnementaux
- Cas pratique : Qualité Tourisme™
- Cas pratique : Tourisme & handicap
- Les visites et les appels mystères

## 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](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.

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 <small>TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts</small>
<b>Formation à distance</b>	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>		9h30 – 17h30	Action de formation en présentiel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chez vous</li><li>• Chez un partenaire</li></ul>	

				<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Structure culturelle</li> <li>○ Organisme de formation</li> <li>● Chez bill-a</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

**bil** / -a

de la formation ... à la mise en relation

- Attestation de formation