

# Formation “ Découvrir la billetterie par la pratique avec un progiciel ”

Durée : 1 jour (7 heures)



**Des modules de formation opérationnels dédiés aux métiers de la billetterie et de l'accueil, conçus pour développer les compétences digitales et commerciales, et adaptés aux besoins spécifiques des structures et des personnels en contact avec les publics.**

## Objectif général

Mettre en œuvre les opérations fondamentales de billetterie à l'aide d'une solution professionnelle afin de créer, paramétrer et tester une mise en vente simple, conforme aux exigences techniques, commerciales et réglementaires.

## Compétences visées

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier le rôle et les enjeux opérationnels de la billetterie dans un lieu ou un événement culturel.
- Élaborer une fiche produit et définir les paramètres essentiels d'une mise en vente.
- Configurer un événement dans une solution de billetterie professionnelle (création, jauge, tarification, quotas, numérotation).
- Tester une mise en vente et vérifier la conformité des paramètres, notamment au regard du RGPD et des bonnes pratiques numériques.

## Programme

### **Matinée : Comprendre et préparer la mise en vente**

#### Les enjeux de la billetterie

- Introduction au secteur et à ses spécificités
- Les rôles clés de la billetterie : réglementaire, stratégique, économique, relationnel
- Panorama rapide des innovations (bundles, ventes communautaires, listes d'attente, etc.)

#### Acteurs et circuits de vente

- La vente directe (les différents points de vente)
- La vente indirecte (producteurs, diffuseurs, plateformes)
- Les différents contrats (mandat de vente, coproduction, cession)

## Étude de cas

- Analyse d'un cycle de vente type (salle, évènement)
- Elaboration d'une fiche produit et des paramètres de mise en vente

## Après-midi : Paramétrer et tester une solution de billetterie

### Prise en main d'une solution de billetterie

- Présentation d'un logiciel de billetterie du secteur
- Interfaces, interopérabilité, politique numérique responsable
- L'interopérabilité et les différentes interfaces
- Rappel RGPD et prévention des fraudes

### Exercices pratiques de paramétrage encadrés

- Création d'un événement : jauge, tarification, segments, quotas, numérotation
- Simulation de mise en vente, test des paramètres
- Tests des paramètres

### Analyse et sécurisation de la mise en vente

- Vérification de la conformité
- Points de vigilance
- Retour collectif, questions/réponses

## Publics

- Personnels souhaitant évoluer dans les métiers de la billetterie, de l'accueil et de l'administration culturelle.
- Personnes en reconversion dans le secteur culturel.
- Étudiants en communication, gestion culturelle, management des organisations.
- Toute personne souhaitant acquérir une compréhension approfondie de la billetterie en France.

## Prérequis

- Maîtrise du français recommandée.
- Motivation et aisance relationnelle.
- Smartphone compatible QR Code.
- Poste informatique avec connexion internet (débit conseillé : 1 Mo réel minimum, écran  $\geq 11$  pouces).
- Aisance avec l'outil informatique et les outils collaboratifs.

## Accessibilité PSH (Personnes en situation de handicap)

BILL-A adapte ses formations pour garantir l'accessibilité pédagogique, matérielle et organisationnelle à tout apprenant en situation de handicap (visible, invisible, récent ou passager).

Un référent handicap est disponible pour étudier les besoins et proposer des adaptations individualisées. Contact : corinne@bill-a.fr – 06 63 80 76 01.

## **Intervenants**

**Corinne Lefebvre, formatrice spécialisée dans les métiers de la billetterie, de l'accueil et du marketing culturel.**

- Plus de 20 ans d'expérience dans le secteur culturel (Lille 2004, lille3000, Le Centquatre, le Mucem, Bourse de Commerce - Pinault Collection).
- Experte en billetterie, CRM, marketing des publics et transformation digitale des établissements culturels.
- Formatrice sur plusieurs progiciels (Vivaticket, SecuTix).
- Fondatrice de BILL-A, organisme certifié Qualiopi

**Formateur ou formatrice des logiciels principaux du marché :** Diptick, Mapado, Supersoniks, SecuTix, Vivaticket, Vintia, Weezevent etc.

## **Méthodes pédagogiques**

- Exposés interactifs.
- Alternance entre apports théoriques et exemples issus du terrain.
- Études de cas et exercices de réflexion.
- Partage d'expériences entre participants.
- Support pédagogique projeté.
- Utilisation d'outils numériques (Quiz Google Forms avec QR Codes...).
- Pédagogie active favorisant l'acquisition par la pratique et l'échange.

## **Moyens techniques**

- En présentiel : salle équipée d'un vidéoprojecteur ou écran connecté, supports fournis.
- En distanciel : visioconférence (Zoom/Teams), supports numériques, exercices interactifs.
- Remise éventuelle des supports sur clé USB ou lien numérique.

## **Modalités d'accès et délais**

- Formation INTER : dates fixes, pas de minimum d'inscription.
- Formation INTRA : programme adaptable ; mise en place moyenne en 2 à 4 semaines.
- Un formulaire des attentes est systématiquement transmis avant toute session.
- Convocation envoyée avant la formation, accompagnée du programme détaillé et du livret d'accueil.

## **Modalités d'évaluation**

### **Avant la formation**

- Questionnaire de recueil des attentes.
- Éventuelle de positionnement 1 semaine avant la formation.

### **Pendant la formation**

- Quiz ou exercices formatifs (QR Code / Google Forms).
- Échanges et analyses de cas.

## Fin de formation (évaluation sommative)

- Quiz d'acquisition mesurant l'atteinte des compétences.
- Débriefing individuel ou collectif.

## Après la formation

- Évaluation à chaud (immédiate).
- Évaluation à froid à 30 jours.
- Transmission d'une **attestation individuelle de fin de formation**.

## Suivi et accompagnement

- Référente disponible avant, pendant et après la formation.
- Réponses aux questions des apprenants par email ou messagerie Signal.
- Amélioration continue intégrant les retours apprenants et commanditaires.

## Tarifs

| Format                                                                                     | Description                                                                                     | Tarif net de taxe |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Animation de formation en distanciel<br>(Visioconférence)                                  | Formation à distance avec supports pédagogiques, exercices pratiques et modalités d'évaluation. | 1100€/jour        |
| Animation de formation hybride en présentiel / distanciel<br>( <u>format</u> court 1 jour) | Formation sur site avec supports pédagogiques, exercices pratiques et modalités d'évaluation.   | 1200€/jour        |

*\* Consulter les CGV - article 5 Tarifs.*

## Suivi de l'exécution et de l'assiduité

Dans le cadre de la formation, BILL-A met en œuvre les dispositifs suivants pour assurer le suivi administratif et pédagogique

### En présentiel

- Feuille d'émargement signée par demi-journée par les apprenants et la formatrice.
- Suivi des présences et des retards.

### À distance (visioconférence)

- Feuilles d'émargement électroniques ou QR Code.
- Contrôle de la connexion et de l'identité du participant en début de session.
- Participation suivie via l'outil de visioconférence (temps de présence, interactions, activités).

### **Documents remis en fin de formation**

Attestation individuelle de fin de formation, mentionnant :

- les objectifs visés,
- la durée effective,
- les compétences évaluées,
- les résultats du quizz sommatif.

### **Traçabilité globale**

Conservation des feuilles d'émargement, évaluations et attestations dans le dossier formation durant 3 ans. Archivage conforme aux exigences Qualiopi.

### **Contacts :**

Corinne LEFEBVRE – Responsable formations, BILL-A

corinne@bill-a.fr

www.bill-a.fr