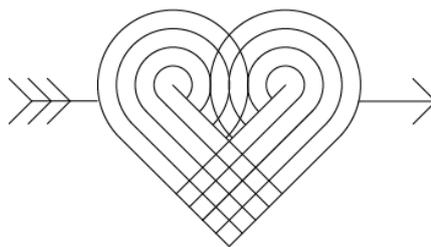




# La Fabrique de Formation



## Préparer et gérer sa billetterie

### Règlementation, choix des canaux et organisation de la vente de spectacles

Cette formation vous permet de mettre à jour vos connaissances sur les règles techniques, juridiques et fiscales particulières à la billetterie de spectacle et vous aide à faire évoluer votre billetterie pour une vente multicanale efficace. Elle met également l'accent sur les compétences relationnelles et organisationnelles qui participent à la satisfaction et à la fidélisation des publics.

### INTERVENANTE

MARIE ROZET, Conseil et accompagnement en billetterie, Responsable et chargée de billetterie, dans des salles de spectacles (Le Silo, le Grand Théâtre de Provence, Théâtre de l'Olivier) et des festivals (Festival de Marseille, Festival d'Art Lyrique d'Aix-en-Provence, Reevox, Les Rencontres d'Averroès, Parallèle, Garance Reggae Festival...).

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Connaître et respecter la législation de la billetterie en France
- Maîtriser les procédures d'abonnement, de réservation, de vente au guichet et de contrôle
- Proposer son offre sur les différents canaux de vente

### 3 jours (14 heures) - A distance



## CONDITIONS DE PARTICIPATION OU PRÉREQUIS

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## PRÉREQUIS TECHNIQUES

- Être équipé d'un ordinateur connecté à internet, équipé d'une caméra, d'un micro et de sorties audio.

## CONTENUS

### Comprendre le cadre réglementaire

- La définition et la législation d'une billetterie manuelle, informatisée, dématérialisée
- Les documents obligatoires
- Le billet thermique et le billet dématérialisé : typologies et mentions obligatoires
- Les différents contrôles de l'État

### Se repérer dans la vente multicanale

- Les filières de vente internes et externes : guichet, bureau, web, distributeurs, revendeurs, agences et réseaux
- Quels produits pour quelle filière
- les technologies proposées par les différents prestataires

### Suivre le cycle de vente

- La gestion des tarifs, des abonnements et des adhésions
- Traiter la réservation, l'option, la vente, l'annulation, le remboursement
- La gestion des quotas et contingents de place, l'envoi des billets
- Les points de suivi des ventes et reporting

### Mettre en place la billetterie

- L'organisation des équipes : fonctions, missions et plannings
- Les systèmes de contrôle des accès (listing, douchette, smartphone...)

## POSITIONNEMENT / SUIVI DE L'EXÉCUTION

- Entretien téléphonique préalable et test de niveau écrit/oral sur rendez-vous.
- Questionnaire pédagogique de positionnement : besoins, attentes, acquis existants recueillis en amont de la formation.
- Feuilles de présences signées par les stagiaires et les formateurs par demi-journée.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Classe Virtuelle et visio avec Zoom (distanciel synchrone).
- Accès plateforme drive pour la valise d'e-ressources.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Programme de formation créé en mai 2021.
- La formation est animée en français.



- 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 avec diaporamas et/ou supports pédagogiques individuels.
- Travail de cas pratiques en groupe restreint ou en collectif.
- Mises en situation avec utilisation d'exemples et matrices.
- Exercices interactifs d'application et d'auto-évaluation.
- E-valise de ressources pédagogiques rassemblant : le/les supports pédagogiques du/des intervenant(e)(s), les outils présentés dans la formation, une bibliographie et webographie ainsi que des dossiers thématiques et documentaires spécifiques à la formation.
- Alternance de théorie (60%) et de mise en application (40%).
- 1 formateur pour 8 à 10 stagiaires.
- 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.

## ÉVALUATION

- En cours de formation : évaluations formatives pendant les mises en situation débriefées, réalisation d'exercices pratiques, questions orales de compréhension, mises en application.
- A l'issue de la formation : bilan oral à chaud, questionnaire d'évaluation des acquis et de la satisfaction (Forms)

## VALIDATION

- Remise d'une attestation de fin de stage et/ou certificat de réalisation.
- Formation non diplômante.



## INFORMATIONS PRATIQUES

### PUBLIC

Toute personne responsable de l'accueil et de l'organisation de la billetterie : responsable et chargé de la billetterie, de l'accueil, opérateur billetterie, chargé des relations avec les publics, chargé de communication, administrateur, secrétaire général...

### EFFECTIFS

- 10 personnes maximum.

### TARIFS

- 560 euros par participant (selon votre situation, les tarifs peuvent varier, n'hésitez pas à nous contacter).
- Arsud n'est pas assujéti à la TVA pour son activité de formation.
- Formation non éligible au CPF.
- Inscriptions jusqu'à 15 jours avant le démarrage en fonction des places disponibles.
- Comment s'inscrire : par téléphone, par mail ou par le site. Inscription validée à réception d'une fiche d'inscription complétée et d'une convention de formation signée.

### HORAIRES ET DUREÉ

- Classes virtuelles des Jours 1 et 2 = 2 x 5h30 (9h30-12h30 et 14h30-17h00).
- Classe virtuelle du Jour 3 = 1 x 3h00 (9h30-12h30).
- Durée totale : 14 heures en classe virtuelle.

### ACCESSIBILITÉ

Pour les personnes en situation de handicap, merci de nous contacter pour étudier la faisabilité et l'adaptation nécessaire : [fabriqueformation@arsud-regionsud.com](mailto:fabriqueformation@arsud-regionsud.com)

### CONTACT

04 42 94 92 00 / [fabriqueformation@arsud-regionsud.com](mailto:fabriqueformation@arsud-regionsud.com)  
Caroline Bonheur – 06 88 05 48 64 – [c.bonheur@arsud-regionsud.com](mailto:c.bonheur@arsud-regionsud.com)  
Linda Tali – 06 76 35 40 50 – [l.tali@arsud-regionsud.com](mailto:l.tali@arsud-regionsud.com)

### LIEU DE FORMATION

Zoom, à distance