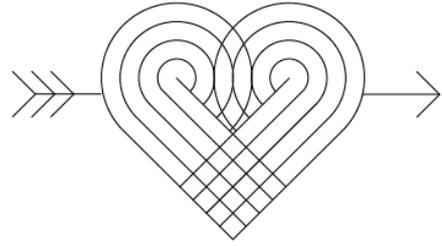




# La Fabrique de Formation



## Organiser sa billetterie et optimiser les ventes

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

Comment obtenir une vente multicanale efficace ?

Après une mise à jour des règles techniques, juridiques et fiscales de la billetterie de spectacle, cette formation met 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

**14h sur 2,5 jours - A distance**

**3, 4 et 5 mars 2025**



## 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

### Réglementation de la billetterie et de l'accueil du public

- La définition et la législation d'une billetterie manuelle, informatisée, dématérialisée
- Les contrôles de l'État et la réglementation RGPD
- Les principales règles d'accueil dans un ERP

### Mettre en place sa billetterie

- Les différents types de logiciel, de contrôle d'accès & de CRM
- La stratégie de vente : définir ses tarifs, ses offres selon les filières internes et externes
- Établir son cadre juridique et fiscal
- Les nouvelles tendances culturelles

### Gérer et optimiser le cycle de vente

- Paramétrer sa billetterie : options de paramétrage de base et ordres de mise en vente
- Traiter les options de vente et les réservations en fonction des publics
- Gérer les différents types de publics et les conflits
- Connaître les procédures d'annulation et de remboursement
- Suivre les ventes : quotas, reporting, états de caisses et états comptables
- Comprendre l'impact du marché secondaire

### Le jour de l'évènement

- L'organisation des équipes : missions, planning (rappel des obligations légales)
- Le cas de la billetterie déportée
- L'organisation de l'accueil des publics et des publics spécifiques

### La clôture de l'évènement

- Finaliser et archiver la billetterie de son évènement
- Valider les éditions et renseigner les déclarations obligatoires
- Établir le bilan statistique et comptable

Des activités sont prévues tout au long de la formation.



## 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).

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Programme de formation créé en mai 2021, actualisé en octobre 2022 et mis à jour en janvier 2024.
- 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.
- Transmission d'une e-valise de ressources pédagogiques.
- 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 5 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 DURÉE

- 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) / <https://fabrique-formation.com>

Linda Tali – responsable du conseil et de l'administration des parcours :

06 76 35 40 50 – [l.tali@arsud-regionsud.com](mailto:l.tali@arsud-regionsud.com)

Margaux Ellis – responsable ingénierie & développement de la formation :

06 25 32 82 58 - [m.ellis@arsud-regionsud.com](mailto:m.ellis@arsud-regionsud.com)

### LIEU DE FORMATION

Zoom, à distance