



Organiser sa billetterie et optimiser ses ventes

Une formation pour déployer une vente multicanale efficace. Après une mise à jour des règles techniques, juridiques et fiscales de la billetterie de spectacle, elle met l'accent sur les compétences relationnelles et organisationnelles qui participent à la satisfaction et à la fidélisation des publics.

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

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, etc).

9, 10 et 11 mars 2026

2,5 jours (14h)

A distance (Zoom)

CONTENUS

Réglementation de la billetterie et de l'accueil du public

- La définition et la législation d'une billetterie manuelle, informatisée ou 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 et de CRM
- La stratégie de vente : définir ses offres et ses tarifs selon les filières internes et externes
- Établir son cadre juridique et fiscal
- Savoir s'adapter aux 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 éventuels
- 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'événement

- L'organisation des équipes : missions et 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'événement

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

**PUBLIC**

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

EFFECTIFS

- 10 participants maximum

MODALITES PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Être muni d'un ordinateur, casque, micro et connexion à internet pour les temps en distanciel
- Une assistance technique et pédagogique est assurée par l'équipe de la Fabrique de formation

POSITIONNEMENT / SUIVI DE L'EXECUTION

- Entretien téléphonique préalable
- Questionnaire pédagogique de positionnement : besoins, attentes et acquis existants recueillis en amont de la formation
- Feuilles de présence signées par les stagiaires et les formateurs par demi-journée

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Classe virtuelle et visio via Zoom (distanciel synchrone)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Programme de formation créé en mai 2021, actualisé en octobre 2022 et mis à jour en janvier 2024
- Méthodes pédagogiques actives et participatives qui alternent apports théoriques, exercices pratiques, études de cas individuelles ou en petits groupes et 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
- Cas pratiques en groupe restreint ou en collectif
- Transmission d'une e-valise de ressources pédagogiques

CONTACT

Magali BLAIN, responsable du service Accompagnement, ressources numériques et formation
Anne MARSETTI, responsable pédagogique : a.marsetti@arsud-regionsud.com - 06 10 07 60 90
Linda TALI, responsable conseil et parcours de formation : l.tali@arsud-regionsud.com - 06 76 35 40 50
Marie-Hélène DOSTES, gestionnaire administrative : mh.dostes@arsud-regionsud.com - 06 17 72 87 27

- 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 à chaud et à froid

VALIDATION

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

TARIFS ET INSCRIPTION

- 560 euros par participant (selon votre situation les tarifs peuvent varier, n'hésitez pas à nous contacter)
- Arsud n'est pas assujetti à la TVA pour son activité de formation
- Formation non éligible au CPF
- Inscription jusqu'à 5 jours avant le démarrage de la formation en fonction des places disponibles
- Comment s'inscrire : par téléphone, par mail ou par le site internet d'Arsud. 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

Nos locaux répondent aux normes ERP ainsi qu'aux normes d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. L'équipe est à votre écoute pour étudier la faisabilité et l'adaptation nécessaire éventuelle : fabriqueformation@arsud-regionsud.com Référent handicap : Linda TALI (l.tali@arsud-regionsud.com : 06 76 35 40 50)