

### FORMATION BILLETTERIE ET ACCUEIL DU PUBLIC

#### Public concerné :

Toute personne en charge de la billetterie, des relations publiques ou de l'accueil du public : Administrateur, Secrétaire Général, Responsable de salle, Responsable ou Opérateur de la billetterie, Responsable ou Opérateur des relations aux publics, Responsable ou chargé de l'accueil du public, etc.

#### Objectifs de la formation :

Connaître la législation en matière de billetterie en France.  
Appréhender les règles de l'accueil du public et de la gestion des conflits.  
Maîtriser les différents types d'offres, et le cycle de vente.  
Mettre en place les réseaux de vente et découvrir les nouvelles technologies.

#### Contenu de la formation :

Billetterie – Eléments de définition

Billetterie et législation :

- les lois de la billetterie en France (manuelle et informatisée),
- les documents obligatoires,
- les taux de TVA,
- les différents contrôles de l'état : règles à respecter et documents à produire.

Billetterie et accueil du public :

- les règles de l'accueil,
- l'accueil des publics spécifiques (senior, jeune public, public en situation de handicap),
- la gestion des conflits,
- le public et la sécurité,
- la signalétique.

Billetterie mode d'emploi :

- initialisation (paramétrage), exploitation (option, réservation, vente, annulation), édition (financières et statistiques),
- le cycle de vente,
- l'offre tarifaire : catégorie de publics (tout public, abonné, adhérent) et catégories de places,
- les filières internes et externes de vente et les différents réseaux : technologies proposées, mode d'emploi,
- contrôle d'accès manuel ou informatisé : technologies et règles à respecter.

#### Intervenante :

Valérie ROUVET, consultante indépendante spécialisée en billetterie et gestion des publics, co-auteur du « Traité de billetterie » (Editions AS, 2002) qui fait référence en la matière.

Pour en savoir plus : [fr.linkedin.com/in/valerierouvet](http://fr.linkedin.com/in/valerierouvet) et [www.valerierouvet.com](http://www.valerierouvet.com).

#### Modalités :

Formation de 3 jours consécutifs qui peut être dispensée en inter entreprises ou en intra entreprise pour plusieurs personnes d'une même équipe.

Pour s'assurer d'une certaine qualité des échanges, un maximum de 10 personnes est recommandé par session.

Un examen de validation faisant suite à la formation peut être proposé.

#### Formations complémentaires :

La gestion de la relation aux publics (2 jours)

Les procédures en billetterie (1 jour)