artes
Formation Professionnelle

Fiche descriptive générique

Diffusion - Vente - Billetterie

Optimiser l'organisation de sa billetterie et l'accueil de ses publics

Version au 30/06/2025

En mode Présentiel ou Distanciel suivant les dates

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne chargée d'organiser la billetterie et/ou d'accueillir les publics : administrateur, secrétaire général, chargé de relations avec les publics, chargé de communication, responsable et chargé de la billetterie, responsable et chargé de l'accueil, opérateur billetterie...

OBJECTIFS - COMPÉTENCES VISÉES

- Comprendre et appliquer les règles juridiques, fiscales et techniques encadrant la billetterie en France.
- Structurer un service billetterie/accueil performant : tarifs, offres, canaux de diffusion, organisation des ventes.
- Gérer les opérations techniques : abonnements, réservations, ventes diverses (guichet, web, téléphone), contrôle et accueil.
- Assurer la clôture administrative et comptable des événements : bilan, rapports, conformité réglementaire

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite aucun niveau de connaissance ou de qualification spécifique. Elle est accessible aux personnes débutant leur parcours professionnel.

MODALITÉS D'ADMISSION

Avant toute admission, chaque participant est invité à un entretien avec un conseiller, puis à compléter un questionnaire lui permettant d'exprimer directement au formateur sa situation et ses attentes.

CONTENU

Les fondamentaux de l'accueil et de la billetterie :

- Panorama des catégories de public (familles, jeunes, seniors, personnes en situation de handicap).
- Réglementation en vigueur : aspects relatifs à la billetterie informatisée ou manuelle .
- Bonne pratique pour la conception des billets physiques et électroniques (mentions légales, sécurité, format).
  - Le billet : typologie, sécurité et mentions obligatoires.
  - Le billet manuel et thermique, le E-Ticket, le M-Ticket, le duplicata, le billet de groupe, la contremarque

Comprendre les publics et améliorer leur expérience :

- Identifier les besoins et comportements d'achat selon les types de public.
- Accueil – sécurité : vigilance, protocoles et posture professionnelle.
- Outils de suivi des clients (CRM), articulation avec les obligations RGPD.

L'abonnement, l'adhésion et le Pass :

- Différencier abonnements, adhésions et pass : mises en place, gestion tarifaire, modèles adaptés.
- Modalités d'administration, traitement des inscriptions et service après-vente.

Préparer sa billetterie :

- Définir ses offres et ses tarifs
- Les critères et la temporalité d'une ouverture des ventes
- Billetterie simple VS Billetterie complexe
- Paramétrage de la billetterie et des guichets
- Les moyens de réservation et les canaux de vente (internes, revendeurs, partenaires,…)
- Le placement en salle numérotée (fonctionnements et recommandations)

- Les types de réservation, les quotas et contingents, l'édition et la distribution des billets
- TVA, Licences, etc. : les textes de référence et les différents taux applicables

L'ouverture des ventes et la réservation :

- Comment se préparer
- Les moyens de paiements et de réservations
- Les outils destinés au public et à ses partenaires
- La vente au guichet (procédure manuelle, gestion des litiges et archivages)
- La vente en ligne (process et recommandations)
- La vente par téléphone
- Suivi des ventes et des crédits
- Comptage des caisses et identification des paiements par canaux (liaison avec la comptabilité générale et l'analytique)

Les procédures transversales :

- Gestion du flux du public
- Gestion des conflits et service après-vente (SAV)
- Relation avec la régie
- Relation avec la production
- Relation avec la communication
- Gestion des équipes et des bénévoles

Bilans, rapports d'activités et contrôles de l'état :

- Bilan moral : l'indispensable
- Bilan de fréquentation et financier
- SIBIL, contrôles potentiels de billetterie

FORMATEUR RÉFÉRENT et Direction pédagogique

DURAND Adeline
Actuellement responsable billetterie à la Cité des Congrès de Nantes, elle détient 15 ans d'expérience dans l'évènementiel (Belle île On Air, Terre du son, Interceltique de Lorient, Le temps Machine, Pannonica, etc.
Elle accompagne les professionnels dans l'optimisation des ventes, des outils de billetterie, de l'accueil et la circulation des publics.

La direction pédagogique est assurée par BUREAU Cyrille Directeur d'ARTES Formations.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Cette formation alterne l'exposé participatif (apports théoriques, pédagogie interrogative) et le plan d'action personnel (exemples de bonnes pratiques mobilisables par les participants, pédagogie active-interrogative).
La pédagogie active est priorisée, par mise en situation et cas pratiques, exercices individuels, conseils personnalisés à chaque participant.

MOYENS ET SUPPORTS

Les lieux de formation disposent d'un espace d'accueil et de détente dédié (description détaillée sur notre site Internet).
Les salles de formation sont équipées de bureaux biplaces, de tableaux et moyens de projection à vocation pédagogique,

d'accès au WiFi (à la discrétion du formateur). Les salles de formation sont fermées et sécurisées en dehors des temps de formation.
Chaque participant et formateur dispose d'un extranet individuel pendant la formation.
Les supports pédagogiques et les références bibliographiques sont fournis à chacun pendant ou après la formation, après avoir été commentés pour assurer leur bonne appropriation.

MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

Le contrôle des acquis en cours de formation est réalisé à l'aide de mises en situation, d'auto-diagnostic, de travaux pratiques ou dirigés, suivant les modalités pédagogiques.
Une évaluation qualitative est réalisée en fin de formation, puis analysée par l'équipe pédagogique. Le résultat global est à la disposition du participant.
Une attestation individuelle de formation, rappelant les objectifs, est remise au participant l'ayant suivie avec assiduité.

ORGANISATION, DURÉE ET COÛT PÉDAGOGIQUE

Effectif limité à 12 participants maximum.
Durée : 3 jours (21 heures de formation, y compris les activités pédagogiques effectuées à distance)
Tarif public : **1 925 €** par participant (net de taxes) Tarif spécifique destiné aux personnes physiques, aux salariés d'associations et aux agents des communes de moins de 10 000 habitants :**1 195 €** par participant (net de taxes)

Grâce au respect des procédures qualité en vigueur, nos formations sont éligibles à une prise en charge totale ou partielle par les dispositifs publics de financement de la formation.

Informations complémentaires

Cette formation a un taux de satisfaction de % *(taux de répondants 0 % à la date du 30/06/2025)*

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Nos formations sont accessibles aux personnes handicapées moteur dans la plupart de nos lieux de formation.
D'autres types de handicaps et de compensations peuvent être pris en charge sur demande. Notre organisme de formation est doté d'un référent handicap qui peut étudier avec vous les différents aménagements de votre projet de formation.

Pour tout autre renseignement : 02 40 20 35 35

artes

Formation Professionnelle

www.artes-formations.fr
bonjour@artes-formations.fr

Tél : 02 40 20 35 35

16 rue Fouré
44000 NANTES

Déclaration d'activité de formation numéro 52 44 04 700 44 enregistrée auprès du préfet de la Région des Pays de la Loire
ARTES Formations SARL au capital social de 30 000 € - SIRET : 483 355 905 00058 - Code APE : 8559A