



FORMATION BILLETTERIE

Objectifs

- Les fondamentaux de la billetterie, les règles pour optimiser votre organisation, les réglementations, lois, contrats de distribution, mentions légales sur un billet...
- l'organisation de vos relations clients (litiges, fraudes, annulations...),
- les contraintes de votre lieu et de vos événements, ou comment installer vos guichets de vente pour répondre le mieux possible à l'attente de votre public.

- - - - -

Anita Besnier intervient comme formatrice pour des formations à la carte, adaptées aux besoins et aux exigences de notre métier : modules « sur mesure », intra ou inter-entreprises, stages intensifs, ateliers individuels ou en groupe, avec la possibilité d'utiliser vos crédits DIF pour une prise en charge de votre formation.

Ces formations sont présentées sous forme de modules, ajustables en fonction de vos besoins et de vos possibilités, et couvrent les domaines de la gestion de billetterie à proprement parler, la gestion des publics, la communication et les partenariats, et l'organisation.

Pour plus d'information concernant les différents modules, les tarifs et le calendrier des formations, n'hésitez pas à prendre contact avec Anita Besnier (contact@anitabesnier.com).



Anita Besnier – Consultante et formatrice en gestion de billetterie
www.anitabesnier.com – 06 80 55 23 29 – contact@anitabesnier.com

MODULE 1

MISE EN PLACE D'UN SERVICE DE BILLETTERIE, DE LA COMMERCIALISATION À LA DISTRIBUTION

Ce module vous enseigne tous les fondamentaux de la billetterie, les règles pour optimiser votre organisation, et les obligations liées à la billetterie (réglementations, lois, contrats de distribution, mentions légales sur un billet...), l'organisation de vos relations clients (litiges, fraudes, annulations...)

Programme

- Rédaction d'un cahier des charges.
- Rédaction des conditions générales de vente de billetterie.
- Préparation à un contrôle fiscal.
- La TVA sur la billetterie.

- Vendre sa billetterie sur son site internet, sur les différents réseaux de distribution, connaître le marché, les coûts.
- Quels logiciels, équipements ou services choisir ?
- Définition des tâches du responsable billetterie.
- Relation entre les services billetterie, communication, comptabilité et direction.
- Définition des prix, des catégories de billets et des quotas par tarif.
- Mise en place d'un suivi des ventes et gestion des contingents.
- Rédaction de documents internes de procédures d'urgence pour l'ensemble de l'équipe (en cas d'absence du responsable billetterie).
- Mise en place de la politique d'invitation avec la direction.
- Les sites de reventes de billetterie : tous n'ont pas les mêmes fonctions (exemple : les bourses aux billets).
- Gestion du second marché.
- Fraude.
- Assurances « organisateurs » en cas d'annulation : vos obligations (ne pas confondre avec celles proposées pour le public par les réseaux de distribution lors d'un achat de billet).

- Définir les modalités de remboursement de billetterie en cas d'annulation, de changement de programmation, de report
- avoir une boutique en ligne : choisir son catalogue et son mode de gestion (interne ou externe) coupler sa billetterie avec des produits boutiques et objets dérivés. La solution qui existe.



MODULE 2

MISE EN PLACE D'UN GUICHET DE VENTE SUR PLACE

En étudiant les contraintes de votre lieu et de vos événements, vous pourrez définir comment installer vos guichets de vente et répondre le mieux possible à l'attente de votre public.

Programme

- Contrats de vente sur place : vos obligations...
- Distinction de votre activité de vente sur place en journée et le soir par exemple avant l'ouverture des portes de votre événement.

- Choix de vos équipements (imprimante, caisse, billet sur place, modes de règlement).
- Choix du type de guichet (billet manuel, progiciel, solution en self-service).
- Définition de vos horaires d'ouverture à la vente.
- Mise en place d'une procédure de contrôle pour vérifier que ces horaires conviennent aux utilisateurs.
- Mise en place d'une « infoline » (définir son contenu, la périodicité de sa mise à jour) pour être efficace.
- Mise en place des outils et documents comptables de vente sur place.
- Signalétique de votre événement.
- Formation du personnel d'accueil au contrôle d'accès de vente et placier.
- Mise place de cartes de réduction, d'abonnement, d'adhérent, badges presse/ professionnel/VIP.
- Gestion des conflits au guichet.

- Ouvrir des guichets partenaires en local ou en région.
- Devenir un vendeur affilié d'un réseau de distribution.