



## ORGANISATION ET INNOVATION

### Objectifs

Un service de billetterie bien organisé sera en mesure de répondre à toutes les situations, mêmes les plus contraignantes, en cas de forte affluence. Anticiper, organiser, être bien formé sont les clés de la réussite de votre service billetterie et d'accueil du 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](mailto:contact@anitabesnier.com)).



Anita Besnier – Consultante et formatrice en gestion de billetterie  
[www.anitabesnier.com](http://www.anitabesnier.com) – 06 80 55 23 29 – [contact@anitabesnier.com](mailto:contact@anitabesnier.com)

## MODULE 1

### **FAIRE APPEL A DES BÉNÉVOLES DANS VOTRE ORGANISATION**

**En billetterie et en communication, il est courant de faire appel à des bénévoles. Dans ce module, nous aborderons comment cadrer ces interventions de façon responsable.**

#### **Programme**

- Règles et obligations (étude de la législation, règles URSSAF...)
- Responsabilité envers le bénévole.
  
- Identification des missions qui peuvent être confiées aux bénévoles dans votre domaine.
- Réflexion sur l'intégration d'un mode de fonctionnement dans les différents services de votre organisation.
  
- Rédaction d'une charte de bénévole et d'un mode d'emploi du bénévole au sein de votre structure ou événement spécifique.

## MODULE 2

### **GESTION DU STRESS AUX ENTRÉES**

**L'entrée est le passage obligé de tout le public ! Une bonne configuration et une bonne préparation en amont de l'ouverture au public de votre événement vous éviteront bien du stress et vous permettront de faire face aux imprévus.**

#### **Programme**

- Mise en place de l'accueil avec le régisseur général, inventaire des besoins, planning d'installation de votre espace d'accueil.
- Coordination de la société de sécurité, prestataire aux entrées.
- Formation des équipes de contrôle de billets.
- Mise en place d'une hiérarchie dans la prise de décisions sur les différents postes d'accueil :
  - aux guichets de vente en cas de file d'attente,
  - au contrôle des billets,
  - à l'accueil des invitations, accueil des VIP,
  - la gestion des litiges, gestion de la fraude.



## **MODULE 3**

### **PRÉVENTION DES RISQUES LIÉS À L'ACCUEIL DE PUBLIC**

**Vous n'êtes pas régisseur général de votre événement, mais nul n'est censé ignorer la loi... Ce module vous apportera une vue globale des risques liés à l'accueil de public.**

**Il est important de former son équipe d'accueil billetterie à ces risques car en vendant un billet vous devenez responsable de la personne qui va assister à votre événement.**

#### **Programme**

- Connaître les risques de mise en cause de votre responsabilité civile, administrative ou pénale lors d'un accident.
- Protection des mineurs (alcool : les moins de 16 ans et les 16/18 ans).
- Prévention de la drogue dans votre lieu ou lors de votre événement, règles à tenir.
- Risques auditifs en salle de spectacles.
- Accessibilité au lieu de l'événement, accueil des personnes en situation de handicap (PSH – PMR)

## **MODULE 4**

### **DÉCOUVERTE DES INNOVATIONS EN BILLETTERIE ET GESTION DU PUBLIC**

**Ces nouvelles technologies ont un but, à quoi peuvent-elles vous servir dans votre organisation ?**

**Ce module est réalisé en partenariat avec plusieurs fournisseurs de solutions, avec présentation d'échantillons.**

#### **Programme**

- Les billets : billets connectés, billets collectors, billets dématérialisés, codes-barres, QR codes.
- Badges, bracelets équipés des technologies RFID.
- Cartes de réduction magnétiques, puces prépayées ou à débit différé, englobant la billetterie, les services et consommations pendant votre événement.
- Services annexes : gestion de vos ventes en boutique, matériel.



- Présentation des fournisseurs qui développent ces technologies.



Anita Besnier – Consultante et formatrice en gestion de billetterie  
[www.anitabesnier.com](http://www.anitabesnier.com) – 06 80 55 23 29 – [contact@anitabesnier.com](mailto:contact@anitabesnier.com)