



PUBLIC

Objectifs

Ces modules sont destinés à voir comment maîtriser les fondements de votre activité : connaître son public, le fidéliser, rechercher de nouveaux publics, comment choisir les bons outils, les bonnes formules, les opérations efficaces...

- - - - -

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

ÉTUDE DU PUBLIC ET STATISTIQUES

Programme

- Connaître son public, l'écouter et faire remonter les informations collectées auprès de votre direction.
- Se poser les bonnes questions : pourquoi faire une étude, pour qui ?
- Mettre en place des outils de statistiques.
- Exemple d'études qui peuvent se faire en interne.
- Sous-traiter une étude.

MODULE 2

CRÉATION D'UNE BASE DE DONNÉES "PUBLIC"

Programme

- Avant la création, l'achat d'un logiciel, se poser les bonnes questions : quelles sont les données que je vais collecter ?
- Comment les utiliser et pourquoi ? Pour communiquer et faire vendre, pour fidéliser le public, pour obtenir des informations sur mon public et alimenter un rapport d'activité...
- Mise en valeur par les données, du travail de la structure pour les collectivités, en vue de demandes de subventions, de compte-rendus...
- Utilisation des données pour des partenariats privés (vente de publicité sur supports...)
- Législation concernant la création d'une base de données (collecte d'informations sur votre public).
- Déclaration CNIL.

LA COLLECTE MAILS POUR ALIMENTER VOTRE FICHER NEWLETTER

Programme

- Techniques de collecte de mails.
- Choses à faire et ne pas faire.
- Jusqu'où aller dans la qualification des données collectées.
- Monter une stratégie d'utilisation de ces données, comment les exploiter ?



MODULE 3

RECHERCHE DE NOUVEAUX PUBLICS

Mise en place d'actions spécifiques en fonction du type de public.

Programme

- Public scolaire et étudiant.
- Travail avec des associations locales et services sociaux vers une ouverture en direction des personnes défavorisées.
- Public en milieu carcéral.
- Public senior.
- Le quartier (lien de voisinage).
- Accueil de groupes.
- Public en situation de handicap.
- Comités d'entreprises.
- Autocaristes.
- Achats groupés, discount, ventes privées : GROUPON, Billetreduc.com...

MODULE 4

FIDÉLISER SON PUBLIC

Comment fidéliser son public en l'impliquant dans la vie associative du lieu ou dans l'événement, comment choisir les bons outils, les bonnes formules, les opérations efficaces...?

Programme

- Les cartes (de réduction, de fidélité, d'adhérent, d'abonnement...)
 - choisir la/ les bonnes formules de cartes,
 - définir la politique tarifaire,
 - périodicité : en année, en saison, de date à date,
 - définition des conditions générales de vente.
- Les chèques cadeaux.
- Les opérations ponctuelles (1 place achetée / 1 place offerte).
- Les invitations.
- Les jeux.
- Les échanges entre structures.
- Les opérations de promotions.



MODULE 5

RÉDACTION DES INFORMATIONS DE BILLETTERIE ET D'ACCUEIL DU PUBLIC

Comment rédiger vos documents d'information billetterie et accueil des publics, comment organiser la coordination des différents services de votre structure ?

programme

- La communication : pour l'impression de vos supports.
- Votre site internet pour renseigner le public.
- Les points de ventes partenaires, les guichets de vente sur place.

Ce travail en amont vous permet d'anticiper la gestion d'événements qui pourraient survenir :

- annulation d'un artiste,
- annulation de l'événement (rédaction de communiqué de presse avec les informations d'explication si report ou pas, modalités de remboursement, délais...),
- spectacle complet.

Il définira votre mode de fonctionnement en cas de demande de remboursement, perte de billets ou cartes de membres, accueil PMR... il vous servira de base de réflexion sur la rédaction de vos conditions générales de vente et des communiqués de presse.

