

Règlementation, législation et commercialisation d'une billetterie

Objectifs :

Comprendre et maîtriser la législation des ERP, de la billetterie et du CRM
Définir une stratégie commerciale 2.0 et mettre en œuvre une politique de fidélisation
Mettre en œuvre une gestion de projet pour choisir un progiciel de billetterie, de CRM et des outils relationnels adaptés à ses besoins

Des modules opérationnels dédiés aux métiers de la billetterie et de l'accueil qui visent le développement des compétences digitales et commerciales. Une formation construite autour des problématiques rencontrées par ces personnels en première ligne.

Programme détaillé :

Règlementation, législation et commercialisation d'une billetterie

L'histoire de la billetterie, du matériel à l'immatériel

Les fondements historiques

L'organisation de la Culture en France (acteurs publics et privés)

La réglementation des ERP

Les fondamentaux des règles de sécurité d'un établissement recevant du public (ERP)

Les obligations réglementaires concernant les publics en situation de handicap

La législation de la billetterie en France

Les fondamentaux de la législation de la billetterie en France

Les caractéristiques des supports matériel et immatériel (billet et pass)

Le contrôle d'accès et les fraudes

Les différents systèmes de contrôle d'accès

La technologie associée

La relation client et le RGPD

Le RGPD et le registre de données

Le cas des données sensibles et l'importance de la sécurisation des données

Rappel du cadre fiscal de la billetterie

Le cadre juridique et fiscal de la billetterie en France

Les taux de TVA et les différentes déclarations

Le marketing digital dans la culture

Présentation de la transformation digitale post Covid-19
Les nouveaux délais moyens de traitement

Les publics de la Culture

Cartographie des publics culturels et de leurs usages
Quelles actions pour quels publics

La vente additionnelle

La vente additionnelle et le yield management
Définir ses tarifs et sa grille tarifaire

Acquérir et convertir

L'importance de la mutualisation et de l'affiliation
Récapitulatif des bonnes pratiques

La gestion de projet SI

Présentation des fondamentaux des systèmes d'information
Piloter une stratégie d'accompagnement au changement
L'importance de déployer une politique environnementale du numérique

Les progiciels de billetterie

Présentation des spécificités d'un progiciel de billetterie Saas
Présentation des principaux logiciels de billetterie

Les outils de la relation client

Présentation des spécificités d'un progiciel de CRM
Présentation des principaux logiciels de CRM
Présentation des principaux outils relationnels de la relation client

Les indicateurs de performances clés (KPI)

Les indicateurs du digital et la mesure du ROI
Mesurer la satisfaction son audience

Nombreux exercices et cas pratiques, individuels et collectifs, évaluations formatives à chaque étape clé de chaque séquence

Publics concernés : Personnels déjà en poste et souhaitant acquérir ou conforter de nouvelles compétences commerciales et marketing digital ou toutes personnes désireuses de travailler dans la culture dans des services de billetterie et d'accueil

Prérequis : Une expérience préalable en accueil et/ou billetterie est souhaitable mais pas indispensable

Durée : 3 jour(s) soit 21 heures

Coût : 500.00 net (pas de tva sur les formations)

Fréquence : une à deux fois par an

Effectif : maximum de 16 stagiaires

Formateurs : Corinne LEFEBVRE, experte des problématiques de billetterie, de vente, de relation client et d'accueil des publics

Modalités d'évaluation : quizz, études de cas, mises en situation

Etude de satisfaction et d'impact : bilans à chaud et à froid.

Attestation, certificat : Attestation d'assiduité

Modalités pédagogiques et moyens techniques : présentiel, exposés, présentations, vidéoprojections, documentation et supports papier.

Ouvrage fourni avec la formation : //

Informations complémentaires : Cours enrichi sur plateforme ENT.

Public en situation de handicap : Si vous êtes en situation de handicap et/ou que la formation nécessite des aménagements spécifiques, merci de le préciser dans le formulaire de préinscription dans la case concernée et/ou de vous manifester auprès de notre référent handicap par mail : formations@cnm.fr ou par téléphone au 01 83 75 26 00

Financement : dispositif de financement : <https://cnm.fr/dispositifs-et-financement-de-la-formation/>

Délai d'accès : selon liste d'attente, prévoir minimum un mois si demande de financement. Clôture des inscriptions 7 jours avant la date d'ouverture de la formation.

Page web de la formation : <https://cnm.fr/formations/mettre-en-place-et-commercialiser-une-billetterie-2/>

Date de dernière mise à jour de cette page : 9/06/2022