

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 et commercialisation d'une billetterie

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

Les fondements historique

L'organisation de la Culture en France (parties prenantes publiques 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 des nouveaux usages digitaux
Les nouveaux leviers d'acquisition des publics

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

Les fondamentaux des systèmes d'information
L'importance de déployer une politique environnementale du numérique

Les progiciels de billetterie

Les spécificités d'un progiciel de billetterie Saas
Les phases de rédaction d'un cahier des charges

Les outils de la relation client

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

Les indicateurs de performances clés (KPI)

Mesurer ses actions
Mesurer la satisfaction son audience

Nombreux exercices et cas pratiques, 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 : 785.00 net (pas de tva sur les formations)

Fréquence : une à deux fois par an

Effectif : maximum de 16 stagiaires

Interventions : 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

Ressources 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 référente 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 : 08/12/2023