



Catalogue des  
**Formations**  
Saison 25/26



ressources



# CATALOGUE FORMATIONS

Parcours de formation	2
Prise en charge des formations par l'Afdas	3
Vente & réservation	4
Diversifier son catalogue d'offres	5
La vente en ligne	6
Arborescence du fichier	7
Cibler les publics	8
Offres marketing	9
Offres marketing - Arbitrage	10
Optimiser votre base de données	11
Personnaliser vos documents	12
Réussir vos campagnes de communication (Powow)	13
Un CRM à votre image	14
Votre CRM au quotidien	15
Piloter les recettes	16
Paramétrer une saison spectacle vivant	17
Paramétrer une saison cinéma	18
Paramétrer une saison musée	19
La boutique	20
Créer un plan de salle simple	21
Métiers de la billetterie	22
Le contrôle d'accès	23

# Parcours de formation

Nos formations, certifiées Qualiopi et conformes aux exigences de l'Afdas, offrent une expérience complète, efficace et personnalisée avant, pendant et après la formation.

Nos formateurs, issus du milieu culturel, allient expertise de terrain et savoir-faire pédagogique pour vous accompagner au plus près de vos réalités.

## AVANT

Chaque projet débute par une analyse personnalisée de vos besoins et objectifs.

Nous co-construisons un programme clair, adapté à votre profil, et vous remettons un kit du stagiaire complet (convocation, programme, outils d'évaluation).

## PENDANT

Nos formations mêlent théorie, pratique et échanges pour un apprentissage vivant et concret.

Les stagiaires travaillent à partir de leurs propres situations professionnelles, favorisant la mise en pratique immédiate des compétences acquises.

## APRÈS

Parce que l'apprentissage ne s'arrête pas à la fin du stage, nous assurons un suivi personnalisé :

- Évaluations à chaud et à froid
- Conseils individualisés
- Échanges par mail, téléphone ou visioconférence.

## INFORMATIONS / CONTACTS

- SA RESSOURCES S.I.  
2 rue Hélène Boucher - 78280 GUYANCOURT  
RCS 331 503 169 VERSAILLES  
n° d'agrément : 11 78 81999 78
- [contact@ressources-si.fr](mailto:contact@ressources-si.fr) - 01 30 58 18 00
- [www.ressources-si.com](http://www.ressources-si.com)

# Prise en charge des formations par l'Afdas

Deux modes de facturation

- **Demande de prise en charge réalisée en amont = subrogation possible.** La demande de prise en charge a été validée par l'Afdas avant le début de la formation. Ressources facturera directement l'Afdas, vous n'aurez ainsi aucune démarche à effectuer.
- **Demande non réalisée ou tardive.** Ressources vous adressera la facture directement. Vous pourrez ensuite demander un remboursement à l'Afdas, en y joignant la facture de formation acquittée.

## COMMENT

Les pièces nécessaires (liste indicative) :

- Le devis
- La convention de formation (dates, thèmes, programme détaillé, nom du formateur, durée et tarif forfaitaire)
- La liste des participants (doit impérativement correspondre aux signataires de la feuille de présence)

Déposer une demande en ligne sur le portail MyA de l'Afdas :

- Se connecter à son espace adhérent sur [www.afdas.com](http://www.afdas.com)
- Compléter le dossier dans la section "Prise en charge formation"
- Joindre tous les documents demandés
- Vérifier la cohérence entre la convention et votre dossier, la liste des participants et la notion forfaitaire du tarif

Un [guide utilisateur de l'Afdas](#) est à disposition en ligne.

**Délai de dépôt :**

Au minimum 2 à 4 semaines avant le début de la formation.

## EN CAS DE REFUS DE PRISE EN CHARGE

En cas de refus, ou si certains documents indispensables, tels que les feuilles de présence signées, sont manquants, nous serons amenés à vous adresser directement la facture.

Vous pourrez ensuite solliciter un remboursement auprès de l'Afdas en présentant l'exemplaire acquitté de la facture.

## LES BONNES PRATIQUES

- Précisez à votre chargé de clientèle, dès l'inscription, votre souhait de demande de prise en charge Afdas.
- Déposez votre demande de prise en charge le plus tôt possible auprès de l'Afdas.
- Vérifiez que votre demande de prise en charge correspond à la convention de formation Ressources.
- Assurez-vous que chaque participant signe la feuille de présence.

# Vente & Réservation

Cette formation offre aux nouveaux agents et responsables de billetterie les clés pour prendre en main les interfaces de vente et de réservation et gérer efficacement les opérations de billetterie.

1 JOUR



RESPONSABLE DE BILLETTERIE  
AGENT DE BILLETTERIE



PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

## OBJECTIFS DE FORMATION

- Maîtriser les opérations de vente et de réservation
- Gérer efficacement les clients et le suivi des ventes
- Utiliser les outils de caisse et de reporting pour une gestion efficace

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Études de situations apportées par les stagiaires ou le formateur

## EN SAVOIR PLUS

Contactez votre chargé de clientèle

## CONTENU

- Connaître les options des interfaces
- Maîtriser le panier et le guichet (numéroté et non numéroté, plan de salle)
- Maîtriser les produits à vendre : billets, abonnements, adhésions, prestations, bons d'achat, articles boutique
- Connaître la gestion nominative : création fiche client, consultation des historiques
- Gérer les réservations et leur suivi : annulation, relance, modification, confirmation
- Suivre les ventes internet et guichet : édition des commandes, échanges, annulations
- Maîtriser le centre d'impression
- Maîtriser les éditions : listes spectateurs, courriers, factures, devis
- Utiliser la gestion des jauges : contingents, surbook
- Contrôler sa caisse et les états financiers : livre de caisse, bordereaux de recette, état de ventes produits
- Maîtriser la saisie des chèques, la reventilation et l'utilisation du compte client

# Diversifier son catalogue d'offres

Cette formation fournit au responsable de billetterie toutes les clés pour enrichir son offre commerciale et répondre aux attentes variées des publics.

1 JOUR



RESPONSABLE DE BILLETTERIE  
AGENT DE BILLETTERIE



PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

## OBJECTIFS DE FORMATION

- Maîtrisez les outils avancés
- Gérez vos opérations avec souplesse
- Proposez des alternatives innovantes

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Études de situations apportées par les stagiaires ou le formateur

## EN SAVOIR PLUS

Contactez votre chargé de clientèle

## CONTENU

- Maîtriser la gestion des annulations individuelles (annulation simple, panier d'échange)
- Savoir autoriser l'annulation des billets sur le web contre un billet ou un autre produit
- Savoir créer et gérer les prestations
- Savoir créer et gérer les différents types de bons d'achat / bons d'avoir guichet et web
- Savoir créer et gérer les porte-monnaie au guichet
- Savoir créer et gérer les dons guichet et web
- Savoir mettre en valeur les activités entourant une manifestation grâce au up-selling
- Savoir créer et gérer les billets suspendus

# La vente en ligne

Cette formation offre aux responsables de billetterie les clés pour configurer leurs offres, les publier sur la plateforme, et assurer le suivi complet des ventes réalisées en ligne.

1 JOUR



RESPONSABLE DE BILLETTERIE



PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

## OBJECTIFS DE FORMATION

- Connaître et maîtriser le paramétrage web complet d'une saison billetterie.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Etudes de situations apportées par les stagiaires ou le formateur

## EN SAVOIR PLUS

Contactez votre chargé de clientèle

## CONTENU

- Définition des paramètres généraux
- Les salles (attention : n'inclut pas la préparation des plans, voir options)
- Les opérateurs
- Les listes de valeurs (civilité...)
- Le catalogue (saison, catégories de spectateurs, spectacles...)
- Les formulaires et l'interface du site
- Les courriers
- Les paramètres web
- Suivi des commandes Internet
- Gestion des contingents
- Suivi des contacts internautes (gestion des identifiants, doublons...)
- Gestion financière
- Les filtres sur les états
- Suivi des commandes

## Arborescence du fichier

Cette formation, sous forme d'atelier, permet à l'ensemble d'une équipe de co-crée l'arborescence du fichier clients dans le but de mieux connaître ses publics.



RESPONSABLE DE BILLETTERIE  
RESPONSABLE RELATIONS PUBLIQUES



PRÉSENTIEL ET DISTANCIEL

## Atelier de facilitation

2 JOURS

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Création d'une nouvelle nomenclature
- Création d'une charte de saisie commune
- Remplacement de l'ancienne arborescence par la nouvelle arborescence

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Études de situations apportées par les stagiaires ou le formateur

### EN SAVOIR PLUS

Contactez votre chargé de clientèle

### CONTENU

- État des lieux des nomenclatures existantes et création de la nouvelle arborescence pour les organismes, les contacts et les fiches liens.
- Création d'un panneau visuel
- Rappel des différences entre fiches contacts, fiches organismes et fiches liens
- Établissement de la correspondance des natures d'organismes entre les différents fichiers existants
- Rappel des différentes possibilités de marquage des fiches organismes, contacts et liens
- Définition du besoin de connaissance des publics
- Établissement de la correspondance des marquages entre les différents fichiers existants

## Cibler les publics

Cette formation permet d'acquérir une autonomie dans l'interrogation de la base de données, afin d'optimiser les campagnes de communication et de réaliser des reportings à destination de la direction.

1 JOUR



UTILISATEURS RELATIONS PUBLIQUES



PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Être autonome dans la création et le suivi des listes issues de la base de données
- Maîtriser les méthodes de rattachement et le contrôle des résultats pour le reporting
- Utiliser les modèles existants pour préparer les campagnes de communication

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Études de situations apportées par les stagiaires ou le formateur

### EN SAVOIR PLUS

Contactez votre chargé de clientèle

### CONTENU

- Savoir rattacher à une liste depuis une fiche client
- Savoir rattacher à une liste depuis les écrans de recherche clients
- Savoir rattacher une liste à une autre liste
- Savoir rattacher à une liste en utilisant des critères de recherche simples ou multiples
- Maîtriser la création et le suivi des listes associées à des codes envois et/ou à des catégories de publics
- Savoir utiliser les différentes méthodes de rattachement aux listes
- Savoir contrôler le résultat de ses recherches
- Savoir utiliser les modèles existants d'étiquettes, d'états imprimables, de gabarits d'extractions (fichier\_routeur), de mailings ou d'emailings à partir de Ressources.

## Offres marketing

Cette formation permet de maîtriser la création de formulaires en ligne personnalisés, pensés pour toucher efficacement un public ciblé.



RESPONSABLE DE BILLETTERIE  
AGENT DE BILLETTERIE  
RESPONSABLE RELATIONS PUBLIQUES



PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

1 JOUR

### OBJECTIFS DE FORMATION

Connaître et maîtriser l'utilisation des offres marketing de la solution de billetterie Ressources

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Études de situations apportées par les stagiaires ou le formateur

### EN SAVOIR PLUS

Contactez votre chargé de clientèle

### CONTENU

- La gestion des filières (si utilisées)
- Les codes opérateurs
- Les listes de valeurs (type liste)
- Les modèles de documents
- Les catégories de spectateurs
- Les prestations
- Écran de recherche / organisation du classement
- Création d'une offre
- Définition des fonctions de l'onglet Général
- Définition des fonctions de l'onglet Avantage
- Définition des fonctions de l'onglet Web
- Définition des fonctions de l'onglet Communication
- Rattachement des participants à l'offre
- Diffusion de l'offre
- Suivi des réservations
- Suivi des demandes et arbitrages
- Suivi des règlements (guichet)

## Offres marketing Arbitrage

Cette formation complète la formation générale des offres marketing en permettant d'acquérir la maîtrise des outils d'arbitrage à disposition.

3 HEURES



RESPONSABLE DE BILLETTERIE  
AGENT DE BILLETTERIE  
RESPONSABLE RELATIONS PUBLIQUES



PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

### OBJECTIFS DE FORMATION

Connaître et maîtriser l'arbitrage des offres marketing

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Études de situations apportées par les stagiaires ou le formateur

### EN SAVOIR PLUS

Contactez votre chargé de clientèle

### CONTENU

- Rappel du fonctionnement général des offres marketing
- Présentation des outils liés à l'arbitrage individuel des dossiers
- Connaître l'écran de recherche
- Savoir consulter et modifier une demande
- Savoir arbitrer une demande unitaire
- Présentation des outils liés à l'arbitrage des dossiers en lot
- Connaître l'écran de recherche
- Savoir arbitrer les demandes en lot pour une séance
- Maîtriser les compteurs
- Suivi des arbitrages
- Savoir communiquer avec les demandeurs suite à l'arbitrage
- Savoir gérer le paiement des demandes arbitrées

#### Option :

Les règlements via le site sécurisé de la vente en ligne (ajouter 1h30).

## Optimiser votre base de données

Cette formation permet d'optimiser la qualité et la fiabilité de vos données en identifiant, corrigeant et automatisant le traitement des erreurs courantes, tout en respectant les exigences du RGPD.

1 JOUR



UTILISATEURS RELATIONS PUBLIQUES



PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Identifier et corriger les erreurs fréquentes présentes dans les données.
- Découvrir des outils adaptés et automatiser le processus de nettoyage pour répondre aux besoins spécifiques.
- Assurer un nettoyage complet des données tout en respectant les exigences du RGPD

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Études de situations apportées par les stagiaires ou le formateur

### EN SAVOIR PLUS

Contactez votre chargé de clientèle

### CONTENU

- Savoir supprimer une fiche client (contact ou organisme)
- Savoir rechercher les doublons
- Savoir paramétrer temporairement ses écrans de recherche pour l'analyse des doublons
- Savoir identifier les vrais doublons des autres cas (homonymie) grâce aux différents marqueurs
- Savoir fusionner les doublons
- Savoir utiliser les outils de nettoyage et de mise à jour en masse
- Savoir appliquer des valeurs en masse suite à un changement de paramétrage.
- Savoir mettre à jour en masse les fiches clients et les statistiques suite à une modification des zones géographiques
- Identifier et marquer des fiches inactives
- Suppression des fiches contacts ou organismes en masse
- Connaître la réglementation RGPD sur la conservation des fiches clients

## Personnaliser vos documents

Cette formation permet de maîtriser la personnalisation de vos supports, tout en valorisant votre identité visuelle. Elle vise à concevoir des documents uniques, professionnels et parfaitement adaptés à chaque situation



RESPONSABLE DE BILLETTERIE  
RESPONSABLE RELATIONS PUBLIQUES



PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

1 JOUR

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Adapter les outils de communication à sa charte graphique
- Cibler son audience
- Renforcer son image professionnelle

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Études de situations apportées par les stagiaires ou le formateur

### EN SAVOIR PLUS

Contactez votre chargé de clientèle

### CONTENU

- Savoir gérer la bibliothèque des modèles de documents
- Savoir dupliquer des modèles
- Savoir personnaliser des modèles via l'insertion d'image, de texte, de variables et de liens hypertexte pour les modèles couramment utilisés comme :
  - Courrier de vente / réservation
  - Justificatif / facture / devis
  - Courrier lien paiement des réservations en ligne
  - Courrier accompagnement des billets par mail
  - Webmails pour les lieux disposants d'un site de vente en ligne
  - Les formulaires web
  - E-billet pour séance ou bons cadeaux
- Savoir archiver, supprimer d'anciens modèles

## Réussir vos campagnes de communication avec Powow

Cette formation permet de créer des campagnes de communication efficaces en exploitant tout le potentiel de la plateforme emailing Powow.



RESPONSABLE DE BILLETTERIE  
RESPONSABLE RELATIONS PUBLIQUES  
SERVICE COMMUNICATION



PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

1 JOUR

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Maîtriser la création et le paramétrage de la liste d'envois
- Maîtriser l'utilisation de l'outil Powow
- Savoir consulter les statistiques

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Études de situations apportées par les stagiaires ou le formateur

### EN SAVOIR PLUS

Contactez votre chargé de clientèle

### CONTENU

- Savoir synchroniser une liste avec Powow
- Savoir quand réaliser une synchronisation des publics vers Powow
- Connaître les différents statuts : inscrit / désinscription automatique / désinscrit par client / désinscrit envoi avant attachement liste
- Savoir naviguer dans l'outil Powow
- Maîtriser les listes : suivi, statistiques, nettoyage
- Savoir créer, modifier et gérer les modèles (template)
- Maîtriser la création / modification / suppression
- Connaître l'utilisation des liens de désinscription personnalisables
- Savoir créer une campagne (mail et/ou SMS)
- Connaître les options de suivi, relances, statistiques
- Savoir consulter et exploiter les statistiques de campagne

## Un CRM à votre image

Cette formation offre toutes les clés pour adapter et personnaliser votre CRM aux besoins spécifiques de votre structure.



RESPONSABLE DE BILLETTERIE  
RESPONSABLE RELATIONS PUBLIQUES



PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

1 JOUR

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Adapter le CRM aux besoins et process de votre structure.
- Organiser et structurer efficacement vos données clients.
- Simplifier et personnaliser les paramétrages pour gagner en performance

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Études de situations apportées par les stagiaires ou le formateur

### EN SAVOIR PLUS

Contactez votre chargé de clientèle

### CONTENU

- Savoir analyser et identifier les listes de valeurs déjà utilisées dans votre CRM
- Savoir paramétrer les paramètres généraux
- Savoir paramétrer les listes de valeurs
- Savoir paramétrer l'arborescence des natures
- Savoir paramétrer la liste des villes, des pays et des zones géographiques
- Savoir définir les droits opérateurs sur les fonctionnalités Relations Publiques
- Savoir adapter les formulaires du site de vente en ligne
- Savoir se mettre en conformité à la réglementation RGPD
- Savoir mettre en place des règles de saisie, écrire ou adapter la charte de saisie

## Votre CRM au quotidien

Cette formation vous accompagne dans l'utilisation quotidienne de votre CRM pour une gestion fluide et structurée des données.

1 JOUR



RESPONSABLE DE BILLETTERIE  
RESPONSABLE RELATIONS PUBLIQUES



PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Gérer efficacement les contacts et organismes dans le CRM
- Entretenir une base de données propre, à jour et performante
- Simplifier et optimiser les opérations courantes

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Études de situations apportées par les stagiaires ou le formateur

### EN SAVOIR PLUS

Contactez votre chargé de clientèle

### CONTENU

- Savoir définir les droits opérateurs sur les fonctionnalités du module Relations Publiques
- Savoir analyser et identifier les listes de valeurs déjà utilisées dans votre CRM
- Savoir paramétrer les listes de valeurs
- Savoir créer ou modifier l'arborescence des natures et répercuter les modifications dans le fichier existant.
- Savoir paramétrer ou modifier la liste des villes, des pays et des zones géographiques
- Savoir se mettre en conformité à la réglementation RGPD
- Savoir mettre en place des règles de saisie, écrire ou adapter la charte de saisie
- Savoir adapter les formulaires du site de vente en ligne
- Savoir identifier et marquer les fiches inactives (gestion des codes libres)
- Savoir rechercher et traiter des doublons contacts / organismes (fusion ou suppression de fiches)
- Savoir utiliser les outils de nettoyage et de mise à jour en masse (module Chercher / Remplacer)
- Savoir créer ou modifier les modèles de documents à destination du fichier public (courriers)

## Piloter les recettes

Cette formation vous accompagne dans la gestion efficace de vos recettes, tout en renforçant votre collaboration avec les services financiers et comptables.



RESPONSABLE DE BILLETTERIE  
COMPTABLE  
ADMINISTRATEUR



PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

1 JOUR

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Gérer les recettes et règlements avec simplicité et rigueur
- Clôturer les caisses et représentations en conformité avec les règles financières
- Analyser vos données financières pour optimiser la gestion et la transparence des opérations

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Études de situations apportées par les stagiaires ou le formateur

### EN SAVOIR PLUS

Contactez votre chargé de clientèle

### CONTENU

- Cadre législatif (rappel des obligations et mentions légales)
- Connaître la définition et les chronologies (fichiers, états, contrôles...)
- Appréhender les accès, description des onglets et des états
- Connaître le vocabulaire / Lexique
- Maîtriser l'interface
- Savoir paramétrer les opérateurs et les profils
- Connaître les filtres des états
- Savoir imprimer et exporter
- Connaître les onglets disponibles, leurs fonctions, leurs options : «État de synthèse», «Comptabilité», «Saisie chèques», «Reventilation», «Contrôle» (contrôle des opérations, gestion du compte client, saisie des règlements), «tableaux de bord», «statistiques», «Internet» (uniquement avec site de vente en ligne), «contrôle d'accès» (uniquement avec contrôle d'accès PDA)
- Maîtriser les clôtures et les états définitifs : des caisses (paramétrage et procédures) et des représentations (procédure et bordereau de recette)

#### Option :

Déclaration SIBIL, déclaration SACD, prélèvement bancaire, transfert comptable

## Paramétrer une saison spectacle vivant

Cette formation offre toutes les clés pour maîtriser le paramétrage d'une saison et structurer efficacement le fonctionnement de votre activité.

1 JOUR



RESPONSABLE DE BILLETTERIE



PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Structurer et configurer efficacement les paramètres généraux d'une saison selon les besoins de l'activité.
- Optimiser les tarifs, créer des catégories de public, et bâtir un catalogue de spectacles clair et attractif.
- Gagner en efficacité en maîtrisant les outils de duplication de saisons.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Études de situations apportées par les stagiaires ou le formateur

### EN SAVOIR PLUS

Contactez votre chargé de clientèle

### CONTENU

- Savoir créer une nouvelle saison
- Savoir vérifier et mettre à jour les paramètres généraux
- Savoir adapter les tables d'énumérations : type de spectacle, code de regroupement, catégorie de spectacles, civilité ...
- Maîtriser la création des salles non numérotées
- Maîtriser les modifications simples des salles numérotées
- Maîtriser la duplication des salles
- Maîtriser la gestion des contingents, interdits et servitudes
- Maîtriser la création / duplication des catégories de public, des formules d'abonnements et d'adhésions (simples)
- Savoir créer / dupliquer des grilles tarifaires
- Maîtriser la création des spectacles et des représentations
- Savoir créer et modifier les modes de règlement
- Savoir créer des profils opérateurs
- Savoir adapter des modèles de billets : spectacle, abonnement, prestation, bon cadeau

## Paramétrer une saison cinéma

Cette formation offre toutes les clés pour maîtriser le paramétrage d'une saison et structurer efficacement le fonctionnement de votre activité.

1 JOUR



RESPONSABLE DE BILLETTERIE



PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Structurer et configurer efficacement les paramètres généraux d'une programmation selon les besoins de l'activité
- Optimiser les tarifs, créer des catégories de public, et bâtir une programmation claire et attractive

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Études de situations apportées par les stagiaires ou le formateur

### EN SAVOIR PLUS

Contactez votre chargé de clientèle

### CONTENU

- Savoir vérifier et mettre à jour les paramètres généraux
- Savoir adapter les tables d'énumérations : code de regroupement, civilité ...
- Maîtriser la création / duplication des catégories de public et des formules d'abonnements et d'adhésions (simples)
- Savoir utiliser si besoin la gestion des stocks de cartes pré-imprimées
- Savoir créer / dupliquer des grilles tarifaires
- Maîtriser la création des films, programmes et séances via le Webcinédi ou manuellement
- Savoir créer et modifier les modes de règlement
- Savoir créer des profils opérateurs
- Savoir adapter des modèles de billets : séance, abonnement, bon cadeau

## Paramétrer une saison musée

Cette formation offre toutes les clés pour maîtriser le paramétrage d'une saison et structurer efficacement le fonctionnement de votre activité.

1 JOUR



RESPONSABLE DE BILLETTERIE



PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Structurer et configurer efficacement les paramètres généraux d'une saison selon les besoins de l'activité.
- Optimiser les tarifs, créer des catégories de visiteurs, et bâtir un catalogue de visites clair et attractif.
- Gagner en efficacité en maîtrisant les outils de duplication de saisons.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Études de situations apportées par les stagiaires ou le formateur

### EN SAVOIR PLUS

Contactez votre chargé de clientèle

### CONTENU

- Savoir créer une nouvelle saison
- Savoir vérifier et mettre à jour les paramètres généraux
- Savoir adapter les tables d'énumérations : code de regroupement, civilité ...
- Apprendre la gestion des contingents, interdits et servitudes
- Maîtriser la création / duplication des catégories de public, des formules d'abonnements et d'adhésions (simples)
- Savoir créer / dupliquer des grilles tarifaires
- Maîtriser la création des visites et des séances
- Savoir créer et modifier les modes de règlement
- Savoir créer des profils opérateurs
- Savoir adapter des modèles de billets : séance, abonnement, prestation, bon cadeau

## La boutique

Cette formation vous accompagne dans l'optimisation du paramétrage de votre boutique, en proposant des méthodes pour organiser vos catalogues, ajuster vos offres et simplifier la gestion quotidienne.



RESPONSABLE DE BILLETTERIE  
RESPONSABLE BOUTIQUE



PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

1 JOUR

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Organiser et mettre en place une structure de catalogue adaptée à l'activité
- Personnaliser les offres et les paramètres pour répondre aux besoins spécifiques
- Simplifier et optimiser la gestion quotidienne de la boutique pour plus d'efficacité

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Études de situations apportées par les stagiaires ou le formateur

### EN SAVOIR PLUS

Contactez votre chargé de clientèle

### CONTENU

- Connaître la définition des paramètres de saison
- Savoir créer et gérer les lieux de stockage
- Savoir créer et gérer les points de vente
- Connaître la définition des droits opérateurs
- Maîtriser la création / modification des modes de règlement boutique
- Savoir créer et modifier l'arborescence des familles d'articles
- Maîtriser la création d'une fiche article
- Maîtriser la création d'une fiche lot d'articles
- Savoir utiliser la gestion boutique (inventaire, mouvement de stocks, étiquettes codes-barres, alerte sur stock)
- Maîtriser l'écran de vente boutique
- Maîtriser la vente d'articles en billetterie
- Savoir utiliser la gestion financière boutique (état de synthèse, état des ventes, suivi des stocks et statistiques)
- Connaître les possibilités d'adaptation des modèles de documents : facture, ticket de caisse

## Créer un plan de salle simple

Cette formation propose les méthodes essentielles pour concevoir et agencer un plan de salle pratique, permettant d'organiser efficacement l'espace en fonction des besoins et des événements à accueillir.

1 JOUR



RESPONSABLE DE BILLETTERIE



PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Savoir concevoir et modéliser un plan de salle adapté aux différents besoins
- Maîtriser les principes d'organisation spatiale pour optimiser l'accueil du public
- Utiliser les outils simples permettant une création rapide et efficace du plan de salle

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Études de situations apportées par les stagiaires ou le formateur

### EN SAVOIR PLUS

Contactez votre chargé de clientèle

### CONTENU

- Connaître les définitions *salle mère* et *configuration de salle*
- Création de la salle mère
- Identifier la salle
- Savoir associer les images
- Savoir associer à SIBIL
- Définition des zonages
- Savoir créer les zones tarifaires, qualité de place, zone en salle, accès salle et niveau.
- Présentation de la palette de création des places
- Savoir créer une place
- Savoir créer des blocs de places
- Savoir déplacer, orienter, modifier les places
- Savoir gérer la numérotation des places
- Savoir gérer les insertions graphiques sur le plan
- Savoir adapter la taille du plan
- Adaptation du plan pour la vente en ligne
- Savoir créer le plan pour la vente en ligne
- Savoir déterminer les proximités pour le placement automatique
- Savoir dupliquer un plan de salle
- Savoir attribuer un code contrôle d'accès à la salle

#### Option :

Savoir associer à SIBIL

# Métiers de la billetterie

Cette formation présente les fondamentaux du métier de la billetterie : vocabulaire, outils, réglementation, bonnes pratiques de vente et de gestion au quotidien.

1 JOUR



RESPONSABLE DE BILLETTERIE  
AGENT DE BILLETTERIE



PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

## OBJECTIFS DE FORMATION

- Découvrir les missions et l'organisation du métier de la billetterie

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Études de situations apportées par les stagiaires ou le formateur

## EN SAVOIR PLUS

Contactez votre chargé de clientèle

## CONTENU

Introduction à la billetterie

- Connaître le vocabulaire et les matériels de la billetterie
- Identifier les différents canaux de vente

Réglementation et bonnes pratiques

- Connaître la législation autour de la billetterie
- Connaître et savoir appliquer la réglementation liée au RGPD

Gestion des réservations et des ventes

- Identifier les contextes de vente
- Maîtriser le cycle complet de vente
- Savoir gérer sa caisse
- Connaître les bases de la gestion d'un fichier client (CRM)

Savoir présenter et organiser le service billetterie

- au quotidien
- lors de l'accueil d'un évènement

# Le Contrôle d'accès

Cette formation vous apprend à sécuriser et fluidifier l'accès aux salles lors d'événements en maîtrisant l'utilisation de terminaux mobiles (PDA). Vous découvrirez les bonnes pratiques et outils pour assurer un contrôle rapide, fiable et conforme des entrées du public.

1 JOUR



RESPONSABLE DE BILLETTERIE  
AGENT DE CONTRÔLE



PRÉSENTIEL

## OBJECTIFS DE FORMATION

- Maîtriser l'utilisation des terminaux mobiles pour le contrôle des accès lors d'événements
- Garantir un accueil rapide et sécurisé du public en respectant les bonnes pratiques de filtrage.
- Savoir assurer la conformité des opérations de contrôle d'accès aux normes et exigences réglementaires

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Études de situations apportées par les stagiaires ou le formateur

## EN SAVOIR PLUS

Contactez votre chargé de clientèle

## CONTENU

- Rappel sur la législation de la billetterie et la nécessité du contrôle d'accès
- Paramétrage du contrôle d'accès
- Apprendre à vérifier impression du QR code ou code-barres sur le billet thermique
- Apprendre le paramétrage des salles (attribution code d'accès)
- Apprendre l'utilisation du e-billet dans spectacles et représentations
- Acquisition du vocabulaire / lexique (liste noire et blanche, revendeur, no show, surbook...)
- Analyse des besoins en import des billets revendeurs
- Prise en main des PDA (allumer, éteindre, chargement...)
- Apprendre à paramétrer des PDA
- Différencier le contrôle en connecté / en autonome
- Connaître la procédure à la fin du contrôle
- Savoir faire en temps réel le suivi sur l'écran de vente
- Savoir faire en temps réel le suivi sur PDA / tablette
- Connaître la procédure à la fin d'un contrôle
- Savoir éditer les chiffres et statistiques du contrôle d'accès