

Billetterie : commercialiser une offre de A à Z

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.

Programme détaillé :

Billetterie : commercialiser une offre de A à Z

Cadre général, fiscal et réglementaire

Histoire de la billetterie : du support papier aux solutions numériques.
Organisation de la culture en France : rôles des acteurs publics et privés.
Réglementation des ERP : sécurité, accessibilité, normes handicap.
Législation et fiscalité de la billetterie : cadre juridique, TVA, pratiques légales.
Contrôle d'accès & lutte contre la fraude : systèmes, technologies, prévention.
RGPD & cybersécurité : collecte, traitement et protection des données

Acteurs & écosystème

Présentation des acteurs clés : producteurs, diffuseurs, plateformes.
Réseaux & partenariats (salles, festivals, agences).
Types de contrats : mandat de vente, cession, coproduction.

Outils et environnement technique

Présentation des logiciels de billetterie et plateformes de référence.
Paramétrages : plans de salle, quotas, réservations, contingents.
Interopérabilité : ITR, API, connexions avec CRM.
Étude de cas : Analyse de la chaîne de billetterie pour un événement type avec rédaction d'une mise en vente et configuration d'un événement sur une plateforme fictive de vente et de revente

Stratégies marketing et relation client

Usages digitaux & marketing omnicanal.
Typologie des publics culturels : usages, attentes, comportements.
Outils de fidélisation : préventes, codes promo, offres groupées, packages.
Stratégies tarifaires : tarifs solidaires, early bird, dynamique, premium.
Segmentation & personnalisation des offres.

Pilotage et suivi

Suivi en temps réel des ventes & anticipation des tendances.
Analyse post-événement : remplissage, ROI, efficacité des campagnes.
Indicateurs de performance (KPI).
Gestion de la relation spectateur : communication, remboursement, satisfaction.

Exercice final

Simulation : Présentation d'un plan de billetterie et analyse critique par le groupe.

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 : 4 jour(s) soit 28 heures

Coût : 840.00 net (pas de tva sur les formations)

Fréquence : une à deux fois par an

Effectif : maximum de 15 stagiaires

Interventions : Corinne Lefebvre, experte des problématiques de billetterie, de vente, de relation client et d'accueil des publics Bill A et Antoine Kaufmann, fondateur et directeur billetterie AK EVENTS.

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 recommandé avec la formation : La Billetterie, Corinne Lefebvre aux éditions CNM // <https://boutique.cnm.fr/la-billetterie-commercialiser-et-promouvoir-une-offre-culturelle.html>

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 : 05/06/2025