

Formation logiciel RODRIGUE : Vente/réservation individuelle et abonnements

Dernière mise à jour le 04/05/22

Satisfaction moyenne de nos stagiaires en 2022 : 4,6/5
25% de satisfaits, 75% de très satisfaits

Introduction

Cette formation présente les fonctions inhérentes au métier de billettiste, de la mise en réservation d'une commande jusqu'à l'encaissement et l'édition des billets. Elle inclut toutes les problématiques fondamentales liées à l'action de vente et de gestion d'un dossier client : création d'une fiche, vente de places à l'unité, vente de formules d'abonnement, vente de produits, gestion du SAV de billetterie, les reports, les annulations, les duplicatas, etc...

Public ciblé et compétence visée

Agent de billetterie, responsable billetterie, ou toute autre personne amenée à devoir agir dans le paramétrage du logiciel afin d'acquérir la compétence de « référent paramétrage billetterie » au sein de la structure.

Prérequis

Aucun

Modalités

Formation présentielle intra entreprise ; possibilité de formation inter entreprise ou en télémaintenance

Durée : 1 jour soit 7 heures effectives de formation + 1 heure de pause repas (à la charge des participants)

Lieu : dans notre salle de formation équipée à Sannois (Val d'Oise) ou dans vos murs (déplacement dans toute la France, en Suisse et en Belgique) sous réserve d'une salle adaptée et de modalités définies avec le formateur au cours de l'audit des besoins pour garantir le bon déroulement de la journée

☞ Consultez notre « *Livret et modalités d'accueil pour une formation Rodrigue dans nos locaux, dans votre société ou à distance* » en annexe, dans lequel figurent les moyens techniques à déployer afin d'assurer une formation dans un environnement approprié.

Nombre de participants : jusqu'à 5 personnes

Coût H.T. global : voir nos conditions tarifaires en annexe de ce document

Dates et horaires à valider avec le formateur, qui vous recontacte aussitôt après le renvoi de votre devis signé.

Prise en charge OPCO possible

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable :

- D'enregistrer une réservation ou d'effectuer une vente de places à l'unité ou d'abonnement
- De réaliser toutes les tâches de gestion quotidienne incombant à la billetterie et liées au logiciel de billetterie
- De vérifier la bonne tenue de ses encaissements et d'être capable de rectifier ses éventuelles erreurs

Déroulé pédagogique

Nous travaillons exclusivement sur une base de données logicielle dédiée à la formation, idéalement et dans la mesure du possible sur une copie de votre propre base de données, ou bien sur votre base de données réelle, afin de répondre pleinement à vos besoins et de s'appuyer sur votre environnement de travail.

Les apports théoriques sont illustrés d'exemples et de mises en situation pratiques.

Programme de la formation :

- réservation de places, encaissement d'une commande identifiée ou anonyme, avec ou sans édition des places
- vente de produits complémentaires ou de prestations annexes
- utilisation de plusieurs scénarios de vente : vente en journée, vente rapide en entrée de spectacles, vente d'abonnements, vente de paniers mixtes
- recherche de dossier de réservation ou de commande passée pour réaliser les actions suivantes : modifier, réajuster, éclater, supprimer, annuler, échanger, dupliquer, éditer un dossier de billetterie
- lire correctement un plan de salle et optimiser le remplissage d'une séance
- délivrer un reçu de caisse, une facture, un devis, un courrier d'envoi des places
- sortir rapidement une liste de spectateurs avec coordonnées et numéros de place
- créer une liste d'attente en cas de manifestation complète
- vendre un abonnement nominatif avec placement côte à côte
- utiliser le module de facturation (gestion des crédits et des acomptes)
- éditer un journal de caisse détaillé, identifier et corriger ses erreurs de caisse
- utiliser le module de pointage des encaissements et procéder à des vérifications quotidiennes
- sortir des états financiers indispensables

Documents à apporter :

Plaquette de saison, formulaire de réservation de places à l'unité et/ou formules d'abonnement

Méthodes mobilisées

- L'accueil des stagiaires se fait dans une salle dédiée à la formation
- Le formateur apporte son matériel, le support pédagogique est projeté sur un écran visible par tous (séance de formation en salle avec écran TV ou vidéoprojecteur et PC portable)
- Le formateur vous donne accès à la communauté utilisateurs du logiciel, sur laquelle vous trouvez les ressources pédagogiques téléchargeables
- Jeux de rôles et mises en situation du contexte professionnel (si le temps le permet)
- Etudes de cas concrets à partir des problématiques exposées par les participants
- Une base test peut être mise à votre disposition pour vous entraîner à faire des simulations, une fois la formation terminée, sur simple demande à support@rodrique.fr

Formateurs

Nos formateurs sont salariés de l'entreprise et exercent leurs fonctions dans le domaine de la billetterie depuis plus de 10 ans.

Auparavant, ils ont occupé divers postes en billetterie dans différents types de structure et avec des niveaux de responsabilité différents : sur site touristique, en musée, Centre Dramatique National, Théâtre Municipal, club sportif, ou chez un distributeur/revendeur.

Suivi et évaluation

L'évaluation est indispensable pour mesurer :

- L'atteinte des objectifs opérationnels attendus
- La réponse aux attentes des participants
- L'utilité de la formation pour le participant dans son métier et sa transférabilité en situation de travail

C'est pourquoi :

- Un entretien téléphonique ou par mail est systématiquement réalisé en amont de la formation avec le commanditaire afin de permettre une étude des besoins
- Un tour de table est effectué en début de formation afin que les participants puissent se présenter, indiquer leur rapport au logiciel et exprimer leurs attentes
- Un compte-rendu de formation est rédigé par le formateur à l'issue de la session et communiqué à l'équipe support Rodrigue, attestant de l'atteinte des objectifs prévus.
- Chaque participant se voit remettre des tutoriels en lien avec les thèmes abordés, à télécharger depuis la communauté utilisateurs Rodrigue via le lien suivant : <https://cluster.rodrique-solution.com/accueil/> rubrique DOCUMENTATION (Les ressources pédagogiques sont protégées par un login/mot de passe : les identifiants d'accès vous sont remis dans la convocation par mail)
- Un questionnaire d'auto-évaluation est envoyé par mail aux participants dans le mois qui suit la formation, afin d'évaluer le niveau par rapport aux objectifs pédagogiques fixés au départ

Recueil de la satisfaction

- Un questionnaire de satisfaction à chaud sera envoyé à chaque stagiaire à l'issue de la formation
- Un questionnaire de satisfaction à froid sera envoyé à chaque stagiaire environ 8 semaines après la formation
- Un questionnaire de satisfaction sera adressé au commanditaire de la formation au cours du mois suivant la formation

☞ *Chaque enquête fera l'objet d'une relance en cas de non réponse.*

Dans un souci d'amélioration continue de nos prestations, nous analysons vos retours et vous proposons des solutions aux éventuels points négatifs remontés.

Accessibilité pour les personnes en situation de handicap :

Il est possible d'adapter les modalités de la formation pour les personnes en situation de handicap. Pour cela, nous vous invitons à nous contacter soit par téléphone au 01.39.32.77.88, soit par e-mail à formation@rodrigue.fr afin de procéder aux adaptations nécessaires.

Validation

Une attestation de formation sera remise par mail, sur demande écrite à l'adresse commercial@rodrigue.fr, dans les jours suivants la prestation.