

FORMATION GESTION DE LA RELATION AUX PUBLICS

Public concerné :

Toute personne en charge de la billetterie, des relations publiques ou de la médiation : Secrétaire Général, Responsable ou Opérateur de la billetterie, Responsable ou Opérateur des relations aux publics, Chargé de médiation, Chargé de projet.

Objectifs de la formation :

Connaître la législation en matière de gestion de fichiers en France.
Maîtriser les outils de connaissance des publics.
Construire une offre de fidélisation.
Mettre en place des actions de prospection pour acquérir de nouveaux publics.

Contenu de la formation :

Gestion de fichiers et législation française (CNIL, LEN).

Connaître ses publics :

- les catégories de publics (tout public, abonné, adhérent, détenteur de Pass),
- les différents fichiers et les variables (sociales, marketing et commerciales),
- l'arborescence de fichier (construction et utilisation).

Elargir ses publics :

- l'utilisation des données issues des fichiers élaborés,
- les outils de prospecting,
- le partage des fichiers entre services ou entre structures.

Fidéliser ses publics :

- la politique tarifaire,
- les produits de base de la fidélisation (abonnement, adhésion, pass) et autres stratégies (filiales, prestations, réseaux sociaux),
- l'analyse des causes de non réabonnement,
- la construction de son offre.

Intervenante :

Valérie ROUVET, consultante indépendante spécialisée en billetterie et gestion des publics, co-auteur du « Traité de billetterie » (Editions AS, 2002) qui fait référence en la matière.

Pour en savoir plus : fr.linkedin.com/in/valerierouvet et www.valerierouvet.com.

Modalités :

Formation de 2 jours consécutifs qui peut être dispensée en inter entreprises ou en intra entreprise pour plusieurs personnes d'une même équipe.

Pour s'assurer d'une certaine qualité des échanges, un maximum de 10 personnes est recommandé par session.

Formations complémentaires :

Billetterie et Accueil des publics (3 jours)

Les procédures en billetterie (1 jour)