

## Concevoir une gestion efficace de ses publics

### OBJECTIFS

- Être en mesure de redynamiser son rapport au public
- Savoir conquérir de nouveaux publics
- Être en capacité de différencier les types de public
- Savoir constituer les fichiers adéquats et connaître les lois qui les régissent
- Acquérir des méthodes et des outils permettant de mieux connaître son public
- Être en mesure de proposer des actions en vue de fidéliser et élargir son public.
- Acquérir des méthodologies de choix et de présentation des abonnements, des tarifs
- Savoir utiliser les moyens statistiques des logiciels informatiques

### PUBLIC

Toute personne chargée de la direction ou de l'administration d'une structure culturelle ou sportive, responsables relations publiques, responsables billetterie, médiateurs culturels, chargés de projet.

### PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite aucune connaissance particulière préalable.

### EFFECTIF, DURÉE ET COÛT PÉDAGOGIQUE

Effectif limité à **12 personnes** maximum - **2 jours** (14 heures) - **750 euros nets de taxes**

*Prise en charge possible par les différents fonds d'assurance formation*

Cette formation peut s'adresser à plusieurs personnes d'un même service et être dispensée directement dans votre structure en version « intra ».

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Apports théoriques, études de cas et échanges d'expériences à partir des situations rencontrées par les participants.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Une évaluation de la formation est réalisée auprès des participants à l'issue de la dernière journée. Une seconde évaluation est réalisée auprès du participant, et le cas échéant de son employeur, dans un délai de 3 à 6 mois pour évaluer l'acquisition et le transfert des apprentissages.

### MOYENS TECHNIQUES

Salle de formation standard équipée.

## Concevoir une gestion efficace de ses publics (suite)

### CONTENU

- Lois propres aux fichiers des publics et à leur exploitation
- Typologie des publics, des fichiers, des variables
- Arborescence de fichier, critères de tris, résultats
- Les outils de connaissance de son public : utilisation de son fichier
- Exercices de requêtes statistiques
- Le prospecting
- Croisement entre les fichiers des différents services
- Passer de l'étape de conquête d'un public à sa fidélisation
- Politique tarifaire et outils théoriques de fidélisation
- Les produits de base de la fidélisation : abonnement, adhésions, pass
- La politique de prix et la lisibilité de son offre tarifaire : analyser les causes de non-abonnement
- Autres stratégies de fidélisation (filières, prestations, réseaux sociaux)

### INTERVENANT

**Valérie ROUVET**, consultante indépendante spécialisée en billetterie et gestion des publics, ex-responsable du service client de Kyro Concept (actuel Tick&Live), co-auteur du « Traité de billetterie » (avec Jean-Christophe Rouvet / éditions AS) qui fait référence en la matière.

### FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

**Au préalable :**

Organisation de la billetterie et accueil des publics

**En parallèle :**

Mieux connaître ses publics et élargir ses champs d'action

Pour toute information complémentaire : 02 40 20 35 35 ou [www.artes-formationen.fr](http://www.artes-formationen.fr)