

# LIVRET D'ACCUEIL STAGIAIRES



**Carré Or**

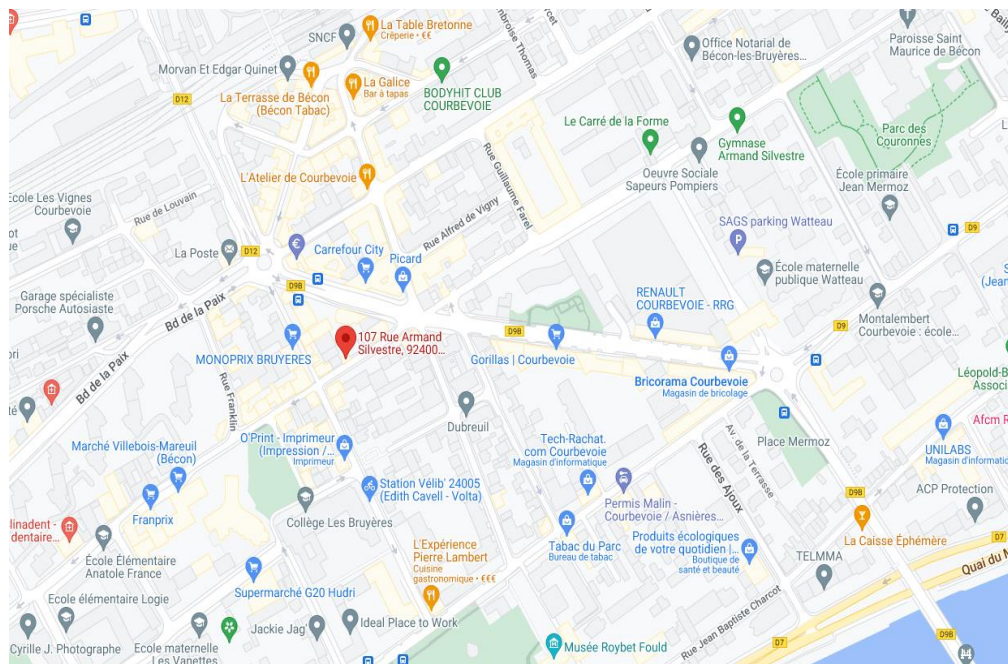
107 rue Armand Silvestre 92400 COURBEVOIE

Siret : 750 471 716 000 43 - Numéro de déclaration d'activité : 11922498092

## *Nous rejoindre :*

### **Adresse :**

107 rue Armand Silvestre  
92400 Courbevoie



***A 10 minutes de la Défense***

**Train :** Ligne L, arrêt Bécon les bruyères

**Bus :** 225, arrêt Pont de Levallois – Becon-Métro

**Carré Or**

107 rue Armand Silvestre 92400 COURBEVOIE

Siret : 750 471 716 000 43 - Numéro de déclaration d'activité : 11922498092

## Accueil des stagiaires

### Horaires

De 9H00 à 12H30 et de 13H30 à 17H30

Les horaires sont susceptibles d'être modifiés, merci de vous conformer aux horaires vous précisés dans votre convocation.

En cas d'absence ou de retard, merci d'en avvertir le formateur ainsi que votre employeur.

### Déroulement de la formation

Un support de cours adapté à chaque formation est remis en fin de stage.

Les stagiaires doivent **obligatoirement signer les feuilles d'émargement** pour chaque demi-journée

### Evaluation de la formation

Pour toutes les formations, des mises en pratiques et des évaluations des acquis sont réalisés durant la formation. Lorsque la formation s'étale sur plusieurs jours, les bonnes pratiques internes imposent aux formateurs, chaque matin, de questionner les stagiaires pour vérifier les acquis de la veille et d'apporter, si nécessaire, les précisions par rapport à la veille ou session précédente.

### Accessibilité

Vous êtes en situation de handicap et vous suivez une formation dispensée par notre organisme, n'hésitez pas à contacter notre responsable handicap tout au long de la formation et même après !

CARRE OR s'attache à rendre ses formations accessibles au plus grand nombre.

Des dispositifs d'informations existent pour répondre à toutes vos questions, pour construire votre projet de formation, vous informer sur les financements disponibles, aménager votre parcours pour compenser votre handicap : [monparcourshandicap.gouv.fr](http://monparcourshandicap.gouv.fr)

Pour trouver l'acteur le plus à même de répondre à vos besoins vous pouvez consulter l'annuaire de l'Agefiph.

Votre contact handicap au sein de CARRE OR : Madame Camille ESPOSITO

Mail : [referenthandicap@carre-or.com](mailto:referenthandicap@carre-or.com)

### Salles de formation

La salle de formation est équipée d'ordinateurs pour le formateur et les stagiaires.

D'une connexion internet, d'un vidéo projecteur, d'un écran.

### Restauration :

De nombreux lieux de restauration sont accessibles autour du site de restauration.

### Règles de sécurité

#### En cas d'urgence

Veillez respecter les consignes de sécurité affichées dans les locaux et les consignes données par le formateur.

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes de sécurité en vigueur et les consignes données par le formateur.

L'accès aux installations pédagogiques est strictement interdit hors formation et se fait sous la surveillance de votre formateur uniquement.

Des règles de sécurité et de vie nécessaires au bon déroulement des formations sont précisées dans le règlement intérieur à la fin de ce document.

Le règlement intérieur s'applique aux stagiaires de la formation qui doivent s'y conformer sans restriction ni réserve.

**Formation en présentiel** : CARRE OR peut être amené à louer des salles qui respectent la réglementation concernant l'accueil du public. Notre organisme de formation prend soin d'adapter sa documentation selon les besoins, en particulier pour les personnes en situation de handicap (impressions des supports à une police adaptée à la vue du participant par exemple...)

**Formation à distance** : Nous utilisons majoritairement Microsoft Teams qui comporte des fonctionnalités telles que le sous-titrage de la vidéo en direct. L'activation des sous-titres en français dans Powerpoint. Comme pour le présentiel, nous adaptons notre documentation selon vos besoins.

## Formation proposée par CARRÉ OR

### INTITULE DE LA FORMATION :

Commercialiser une billetterie auprès du public entreprises et collectivités

TARIF : 1 470€ HT (par pers.) pour la formation de 3 jours

### MODALITÉS DE DISPENSE :

Formation devant d'être impérativement dispensée sur place

**Délai d'accès** : Un minimum de 15 jours en fonction de la prise en charge du dossier

### DUREE DE LA FORMATION ET NOMBRE DE PARTICIPANTS

Nombre de jours : 3 jours de formation à temps plein en présentiel

Nombre d'heure : 21h (7h par jour sur 3 jours)

Nombre de participant minimum : 6 personnes

Nombre de participant maximum : 20 personnes

### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION :

- Professionnels de la billetterie et/ou des hospitalités
- Professionnels du sport, des loisirs, de la culture et de l'Entertainment (tout type de fonction)
- Professionnels d'autres secteurs d'activité désirant intégrer l'univers du sport, des loisirs et de la culture

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Découvrir et comprendre le fonctionnement du marché de la billetterie entreprises, groupes et collectivités (chiffres clés, organisation, statut, modèle économique, budgets etc.)
- Découvrir les acteurs du marché de la billetterie entreprises et collectivités et comprendre leur habitude d'achat de billetterie pour mieux les adresser commercialement
- Découvrir le marketing de l'offre produits billetterie entreprises et collectivités et connaître les best practices mise en place par les organisateurs référents (Arénas, Stades, Producteurs etc.)
- Comprendre comment les organisateurs s'organisent pour toucher cette cible à fort potentiel
- Connaître les principaux outils marketing / vente du marché permettant d'adresser cette cible
- Etudier la / les réponses des principaux organisateurs à cette problématique de fidélisation de ce public, de développement de leur revenus et d'optimisation de leur remplissage
- Bénéficier du retour d'expérience / de professionnels du secteur de très haut niveau ayant eu à faire face à cette problématique de mise en place d'une organisation ayant pour but d'adresser ce public cible.

### PRE-REQUIS :

Une première expérience dans la billetterie ou dans des fonctions commerciales

### MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENTS :

#### Evaluation et Suivi Pédagogique :

- Une auto-évaluation sera transmise à l'apprenant début de session afin d'apprécier son niveau de connaissance dans le domaine de la billetterie entreprises et collectivités
- Un bilan est effectué sur la dernière heure et ½ de formation pour mesurer la progression du participant et les points clés à réviser.

**Carré Or**

107 rue Armand Silvestre 92400 COURBEVOIE

Siret : 750 471 716 000 43 - Numéro de déclaration d'activité : 11922498092

- Support remis aux stagiaires à la fin des 3 jours de formation

## Modalités d'assistance :

- Les coordonnées des personnes assurant le suivi du participant lui seront transmises au début de la formation (convocation)
- Le participant pourra contacter le référent CARRE OR du lundi au vendredi, de 10h00 à 18h00, celui-ci s'engage à le recontacter dans un délai de 48 heures.

## METHODES D'EVALUATION

- Travail de groupes (2 stagiaires par groupes). Etude de cas et mise en situation concrète. Présentation d'une stratégie marketing et commerciale de lancement pour pénétrer le marché de la billetterie entreprises, groupes et collectivités. Soutenance projet effectuée devant le formateur et les autres de stagiaires présents (jury). Evaluation faite avec une note attribuée sur 10 à chaque dossier.
- Suivi des présences avec les feuilles d'émargement signée chaque demi-journée
- Attestation de fin de formation

## ACCESSIBILITE DE LA FORMATION

- CARRE OR s'attache à rendre toutes ses formations accessibles aux personnes en situations de handicap.
- Un entretien avec le référent handicap a lieu afin de déterminer la faisabilité du projet et convenir des solutions à mettre en place pour que la formation se passe dans les meilleures conditions.
- Contact : Camille Esposito – Référent handicap (referenthandicap@carre-or.com)

## FORMATEUR (S) & intervenants professionnels

- Olivier Chandès – Président et fondateur de 5B – Agence de billetterie « haute culture »
- Laura Gadina – Directrice de 5B et formatrice de Carré Or
- Erwan Forges – Formateur, marché des CSE
- Camille Esposito – Formatrice experte en billetterie sport

## PROGRAMME DETAILLE

### Carré Or

107 rue Armand Silvestre 92400 COURBEVOIE

Siret : 750 471 716 000 43 - Numéro de déclaration d'activité : 11922498092



Jour 1  
3H30

Matin :

### LA BILLETTERIE B2B

- Découvrir le marché des CSE / Collectivités
- Découvrir les acteurs de ce marché (segmentation) et connaître leurs habitudes d'achat billetterie.
- Découvrir le marketing de l'offre (produits) billetterie dédiée à ce segment de public.
  - Exercice d'application : décrire votre PERSONA CSE (en 4 étapes)
  - Durée estimée : 15 MIN

Jour 1  
midi : 3H30

Après-

### LA BILLETTERIE B2B

- Comprendre comment les organisateurs se structurent pour adresser ce public.
- Connaître les principaux outils marketing et CRM permettant de communiquer / connaître ce public.
  - Exercice d'application : Imaginez votre billet « expérience » idéal et les moyens nécessaires pour sa mise en œuvre
  - Durée estimée : 1H

Jour 2  
3H30

Matin :

### ETUDE DE CAS

- N°1 CONSORTIUM STADE DE FRANCE (Etude du modèle d'externalisation complète du service billetterie Pros Groupes et CSE sur la période 2020-2024).
- N°2 : CCAS EDF (Création et gestion du portail billetterie culture et loisirs du plus grand CSE de France avec ses 600 000 bénéficiaires ayant droits / ouvrant droits).
- Exercice d'application : Vous êtes nommés à la Direction commerciale d'un club : Quelle modèle de force de vente mettez-vous en place et pourquoi.
  - Durée estimée : 15 MIN

Jour 2  
midi : 3H30

Après-

## INTERVENANTS EXT. : RETOUR D'EXPERIENCE

- Comment les JO Paris 2024 commercialisent leur billetterie auprès du public BtoB ?
- La politique d'achat billetterie d'une plateforme nationale de billets inter-CSE (8 millions de salariés)

Jour 3  
3H30

Matin :

## MISE EN SITUATION REELLE / JEU DE ROLE

- Travail en équipe projet (2 pers max. par groupe) et soutenance effectuée devant un jury composé du formateur et des autres stagiaires en formation.
- Contexte : Vous êtes Directeur des compétitions d'une fédération sportive de votre choix qui accueillera en France un Championnat du Monde à J-365 de l'événement (2023).
- Exercice d'application : Construisez votre stratégie de développement commerciale
  - Durée estimée : 3H MIN

Jour 3  
midi : 3H30

Après-

## MISE EN SITUATION REELLE / JEU DE ROLE

- Présentez votre stratégie de développement commerciale afin d'adresser ce public des CSE et Collectivités !
- Durée estimée : 20 MIN de présentation
- 10 minutes de questions / réponses avec le jury
- Attribution d'une note sur 10 par le jury se basant la qualité/cohérence de la stratégie globale mise en œuvre, sa lisibilité & la viabilité du modèle économique choisi.

Bilan de fin de formation

## REGLEMENT INTERIEUR

Carré Or

107 rue Armand Silvestre 92400 COURBEVOIE

Siret : 750 471 716 000 43 - Numéro de déclaration d'activité : 11922498092



## **Ce règlement intérieur est applicable aux stagiaires de la formation dans les locaux de CARRE OR.**

**Article 1 :** Champ d'application Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L 6352-3 et L. 6352-4 et R 6352-1 à R 6352-15 du Code du travail. Le présent règlement s'applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie. Chaque stagiaire est censé accepter les termes du présent contrat lorsqu'il suit une formation dispensée par l'association Écorce. Toute personne en stage doit respecter le présent règlement pour toutes les questions relatives à l'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité, ainsi que les règles générales et permanentes relatives à la discipline. Ce règlement s'applique aux actions de formation à savoir : soirées théoriques, formations pratiques et ateliers. Ce règlement s'applique à toutes les actions organisées par CARRE OR, notamment en matière d'hygiène et de sécurité, ainsi que les règles générales et permanentes relatives à la discipline.

**Article 2 :** Règles générales d'hygiène et de sécurité Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur sur les lieux de stage, ainsi qu'en matière d'hygiène. Toutefois, conformément à l'article R.6352-1 du Code du Travail, lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures d'hygiène et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement. Par ailleurs, les stagiaires envoyés en entreprise dans le cadre d'une formation, sont tenus de se conformer aux mesures d'hygiène et de sécurité fixées par le règlement intérieur de l'entreprise.

**Article 3 :** Consignes d'incendie Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de l'organisme de manière à être connus de tous les stagiaires. Des démonstrations ou exercices sont prévus pour vérifier le fonctionnement du matériel de lutte contre l'incendie et les consignes de prévention d'évacuation. (sur ce point particulier, voir les articles R.4227 -28 et suivants du Code du Travail)

**Article 4 :** Accident Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou les personnes témoins de l'accident, au responsable de l'organisme. Conformément à l'article R 6342-3 du Code du Travail, l'accident survenu au stagiaire pendant qu'il se trouve dans l'organisme de formation fait l'objet d'une déclaration par le responsable du centre de formation auprès de la caisse de sécurité sociale.

**Article 5 :** Boissons alcoolisées et stupéfiants Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse dans l'organisme ainsi que d'y introduire des boissons alcoolisées ou des produits stupéfiants.

**Article 6 :** Interdiction de fumer En application du décret n° 92-478 du 29 mai 1992 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est interdit de fumer dans les salles de cours et dans les ateliers.

**Article 7 :** Accès à l'Organisme Sauf autorisation expresse du responsable de l'organisme de formation, les stagiaires ayant accès à l'organisme pour suivre leur stage ne peuvent : Y entrer ou y demeurer à d'autres fins. Y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme, ni de marchandises destinées à être vendues au personnel ou aux stagiaires.