



Agent(e) de billetterie

avec une problématique de santé et-ou un handicap





Agent(e) de billetterie

avec une problématique de santé et-ou un handicap



Chaque situation demandant écoute, conseil, accompagnement sur-mesure, la Mission Handicap du spectacle vivant et enregistré apporte, trouve et partage ses réponses.

DÉFINITION DU MÉTIER

L'agent(e) de billetterie gère les réservations et la vente de billets, soit directement aux participants, soit à des intermédiaires tels que les grossistes du voyage ou les secrétaires de direction de grandes entreprises.

Les réservations portent sur des voyages organisés, des vols, des billets d'avion et de train, etc. Dans le cas de réservations pour des spectacles et divertissements, le billettiste pourra être employé par le gérant du lieu (salles, parcs à thème, etc.) ou par l'organisateur (producteur de concerts, etc.).

L'agent(e) de billetterie est un lien important entre sa société et le public.

Il en est l'ambassadeur, garant de la qualité du service et premier récepteur des plaintes.

L'informatisation progressive du métier tend à remplacer la rencontre directe avec le client par le contact téléphonique ou électronique. Cependant, pour de nombreuses sociétés, mettre des agents à disposition en personne reste un gage de qualité et de convivialité.

PRÉ-REQUIS

Cet emploi/métier est accessible avec ou non une expérience professionnelle sans diplôme particulier.

Un diplôme de niveau Bac+2 (BTS, DUT) peut être demandé pour les postes de responsabilité.

La pratique d'une langue étrangère, en particulier l'anglais, peut être requise.

LES FONDAMENTAUX

Lire. Écrire. Communiquer. Mémoriser. Calculer. Compter. Se déplacer.

Des outils adaptés prenant en compte les déficiences de la vue, de l'audition, de la lecture, de la mobilité, de la motricité, de la compréhension, de la parole, de la mémoire.

Permettent à chacun d'être à égalité de possibilités pour satisfaire ces fondamentaux.

Consulter : <https://www.onisep.fr/Formation-et-handicap#Se-faire-accompagner-rubrique> « Vers l'emploi »

LES RÉALITÉS DU MÉTIER

L'agent(e) de billetterie - billettiste- passe le plus clair de son temps les yeux rivés sur son écran d'ordinateur, en ligne ou au téléphone.

C'est un métier sédentaire. Les billettistes et agent(e)s de comptoir n'ont pas à se déplacer dans le cadre de leur pratique professionnelle.

Précision et rigueur dans l'utilisation de l'informatique sont indispensables.

La pratique de l'anglais courant est obligatoire.

L'activité de cet emploi/métier peut s'exercer en semaine ou sur les week-ends, les jours fériés, en journée et-ou soirée.

Elle peut s'effectuer en extérieur.

Elle peut générer des stationnements debout, assis, prolongés.

Elle nécessite grande attention et vigilance.

LES SAVOIR-FAIRE

Savoir entretenir sa tenue de travail.

Capacité d'adaptation et notamment à de nouveaux outils et logiciels informatiques.

Fort intérêt pour la culture.

Connaissance du milieu culturel et du monde associatif.

Respecter la confidentialité.

Savoir travailler en équipe.

Savoir s'adapter à différents interlocuteurs.

Savoir écouter et analyser les demandes du public accueilli.

Gérer les situations de stress.

Utiliser les outils courants de la bureautique.

Être rigoureux et réactif.

LES SAVOIRS

Servir la clientèle avec efficacité et diplomatie.

Maîtriser la bureautique et les logiciels de réservation et d'E-tourisme.

Connaître les techniques de billetterie (notes tarifaires, règles de tarifications, etc.).

Traiter et contrôler les encaissements.

Gérer des tâches administratives et financières.



LES MISSIONS GÉNÉRALEMENT CONFIÉES

Accueillir le public.

Informer, conseiller, orienter et accompagner le choix des spectateurs en face à face, par téléphone, visio, SMS et courriel.

Assurer la vente des billets (spectacles, séances de cinéma, événements sportifs ou événementiels, salons, expositions et navettes...) ainsi que des articles.

Assurer le traitement des dossiers (changement, placement, paiement, vérification et remise des billets).

Régler d'éventuels litiges.

Assurer la responsabilité d'une caisse (rendu quotidien, gestion d'un fonds de caisse).

Suivre scrupuleusement les procédures du service.

Faire le lien avec l'équipe d'accueil et le directeur technique de salle.

À cet effet, accepter et pouvoir :

Gérer les mouvements de foule.

Rester attentif et réactif sur de longs temps.

Écouter et suivre les consignes, la hiérarchie.

Gérer ses émotions.

LES RÉALITÉS ORGANISATIONNELLES ET RELATIONNELLES

Le travail alterne activités denses et périodes chômées.

Ponctualité, présentation soignée, discrétion.

Relayer et transmettre les informations ou consignes.

Cela engage à :

Savoir travailler en équipe.

Savoir s'adapter à différents interlocuteurs.

Savoir écouter et analyser les demandes du public accueilli.

LE PLUS

Être doué d'un bon sens relationnel, de psychologie, de bienveillance et de diplomatie.

Maîtriser une ou plusieurs langues étrangères en plus de l'anglais. Exemple : la langue des signes française (LSF).

Connaître et maîtriser l'accueil des publics handicapés, dans leurs besoins et réponses à leur apporter.

Avoir des expériences de spectateur dans le spectacle vivant.

Posséder les permis B ou C.

CONSEIL D'EXPERT

Mobilité réduite ?

Des financements pour adapter les espaces et outils de travail sont mobilisables.

L'activité peut-aussi être effectuée en des lieux adaptés, délocalisés.

Motricité et TMS ?

Des outils pour alléger les impacts sur le corps existent.

Ouïe ou vue absente, déficiente ?

Des aides techniques sont nécessaires et des financements sont possibles.

Tout autant, pour communiquer, échanger, se comprendre, des applications numériques se développent.

État de santé précaire ?

La fatigabilité engendrée par des rythmes soutenus peut faire l'objet d'une organisation en amont pour adapter les temps de travail. En anticipant, il sera aussi possible d'indiquer des préférences alimentaires, des temps de pause pour prise de traitement, par exemple.

Dans le cadre d'un emploi saisonnier,

il est fréquent que les équipes constituées soient prioritairement sollicitées sur de nouvelles actions.

Cette fidélité est un atout pour rassurer, assurer, lever les freins relationnels, faire fructifier les organisations adaptées autour d'un collaborateur en situation de handicap ou atteint d'une maladie invalidante.



Travailler avec le handicap est une réalité que de plus en plus de professionnels rencontrent, doivent prendre en compte, gérer.

Employeurs, salariés, intermittents, professionnels chargés de recrutement, de la formation initiale et-ou continue :

Vous êtes en recherche de nouvelles compétences, d'informations pour le maintien dans, l'orientation vers, un métier dans la culture ?

Vous vous interrogez sur votre avenir professionnel ?

Vous cherchez comment adapter un poste à une déficience, un manque d'autonomie, un handicap ?

Visitez CulturAccessible par Audiens

<http://www.audiens.org/culturaccessible.html>

Une maladie invalidante, un handicap, un manque ou une perte d'autonomie, de motricité, de perception du réel n'altèrent pas les compétences, ne résument pas une personne, peuvent être intégrés dans des pratiques professionnelles.

Travailler, apprendre, se former avec une problématique de santé, un handicap est possible. Il faut :

Avoir des qualifications.

Identifier des solutions.

Faire appel à des experts de l'adaptation métier.

Recenser des aides techniques, humaines, financières.

Partager les expériences, les réponses et les outils adaptés.

Accepter d'acquiescer un statut administratif qui situe et définit les enjeux pour le salarié et l'employeur, la collectivité.

Un statut qui protège et répond aux obligations d'emploi, au bénéfice des travailleurs handicapés.

Parlons-en : pascal.parsat@audiens.org



www.missionh-spectacle.fr/

01 73 17 36 65

mission.h@audiens.org



Audiens