

# Agent de billetterie · Agente de billetterie

## 1 / Appellations voisines et métiers connexes

Appellations voisines : Caissier·ère / Hôte·sse d'accueil / Caissier·ère de location / Agent·e de billetterie et d'accueil  
 Métiers connexes : aucun

## 2 / Missions et activités

### Missions

L'agent·e de billetterie vend des places pour des spectacles et des événements.

### Activités

- Accueille, informe et conseille le public au guichet et par téléphone sur la programmation.
- Vend des places au guichet et par téléphone.
- Traite les achats de billets en ligne ou par correspondance.
- Imprime les billets en échange de contremarques et les billets des invités.
- Gère les listes d'attente de spectateurs.
- Renseigner les fichiers des publics.

## 3 / Responsabilités

- Il·elle applique les consignes qui lui sont données.

## 4 / Compétences

### Compétences spécifiques

- Identifier le fonctionnement des entreprises du spectacle vivant.
- Se tenir informé·e de la programmation de la structure et de ses contenus.
- Répondre oralement aux questions du public sur les conditions d'accueil du public et sur la programmation de la structure.

- Maîtriser l'utilisation d'un logiciel de billetterie.
- Mettre en œuvre la politique tarifaire et les conditions de réservation selon les publics : individuel, groupe, abonnement...

### Compétences transversales

- Réaliser des opérations de caisse et expliquer les écarts.
- Appliquer les règles d'encaissement et de décaissement liées aux différentes modalités de paiement.
- Maîtriser des outils de communication numérique.

## 5 / Place dans l'organigramme des emplois

- Il·elle travaille sous l'autorité du·de la responsable de billetterie.

## 6 / Positionnement catégoriel

Agent·e de billetterie	
Convention collective nationale des entreprises artistiques et culturelles (IDCC 1285)	Filière Communication - Relations publiques - Action culturelle / Salarié·e employé du groupe 8 / Rattaché·e à l'emploi de caissier·ère / hôte·sse d'accueil
Convention collective nationale des entreprises du secteur privé du spectacle vivant (IDCC 3090)	Filière générale / Salarié·e employé·e Rattaché·e à caissier·ère, caissier·ère de location, agent·e de billetterie et d'accueil.
Convention collective nationale des entreprises techniques au service de la création et de l'événement (IDCC 2717)	Sans objet

## 7 / Parcours possibles pour exercer le métier

Aucune expérience professionnelle n'est indispensable.

La formation professionnelle initiale et continue contribue à préparer à l'exercice du métier d'agent-e de billetterie, principalement de niveau IV.

Une formation courte délivrée par le-la responsable de la billetterie permet aux d'agent-e-s de billetterie d'être rapidement opérationnel-le-s.

## 8 / Éléments de variabilité selon le secteur, l'organisation de l'entreprise...

Dans des entreprises de taille importante, les agent-e-s de billetterie peuvent être spécialisés par public : abonnés, groupes, vente en ligne...

L'hôte-sse d'accueil peut aussi vendre des billets avant les spectacles. Sa qualification est alors celle de caissier-hôte d'accueil (dans la convention collective nationale des entreprises artistiques et culturelles, filière Communication - Relations publiques - Action culturelle, le caissier-hôte d'accueil est salarié-e non-cadre du groupe 8) ou d'agent de billetterie et d'accueil (dans la convention collective nationale des entreprises du secteur privé du spectacle vivant, filière Accueil - Commercialisation - Communication, l'agent de billetterie et d'accueil est employé).

## 9 / Le métier demain

Avec les outils de billetterie dématérialisée, l'agent-e de billetterie passe moins de temps à accueillir les clients au guichet et par téléphone et plus de temps à traiter les achats en ligne et à répondre aux courriels. Cette évolution modifiera à terme les compétences liées aux règlements dématérialisés attendues de l'agent-e de billetterie, voire modifiera le nombre d'agent-e-s de billetterie.