

L'organisation du pôle accueil en convention



Sookie - Membre du CA de l'AFJ et une organisatrice du Safari Hoop Camp



JOCE - Trésorier de l'AFJ et un organisateur de la Glühwein-convention



Association Française de Jonglerie - 2020

L'organisation du pôle accueil en convention



Plan

Introduction.

Objectifs de la présentation

1. **Pourquoi** avoir un accueil ?
Pourquoi faire des pré-inscriptions ?
2. **Qui** s'occupe de l'accueil et des pré-inscriptions ?
3. **Où, comment et avec quoi** faire des pré-inscriptions ?
Où, comment et avec quoi faire un accueil ?

Introduction. Objectifs de la présentation



Objectif général et stratégique

Informier assez précisément, pour avoir une vision à la fois globale et spécifique sur différentes pratiques et modalités d'organisation et de gestion d'un accueil de convention (pourquoi, avec qui, quand, où et comment).



Objectif opérationnel

Présenter des outils-types d'organisation et de gestion d'un accueil selon les tailles de conventions (fréquentation et durée), les personnes (référent.e.s, bénévoles) et les tâches (billetterie, info-point, merchandising, jetons...).

Le tout, en distinguant les étapes de l'organisation de la convention (la time-line)

Avant

Pendant

Après

1. Pourquoi avoir un accueil en convention ? (vue d'ensemble)

Premier lieu de passage de la convention



Billetterie (selon public) : passe-d'entrée du festival ou ticket des spectacles (vente ou pré-réservation) ou adhésion associative (membres ou organisateurs)



Accueil des publics (conventionnistes, artistes, public extérieur, livreurs, presse et médias)



Vente : jetons (si monnaie locale), merchandising (si t-shirt, éco-cup, goodies...)



Lieu d'information des publics et des festivaliers



Objets trouvés



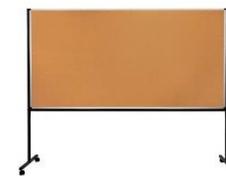
Inscription des participants à la scène ouverte



Point de rechargement électrique (téléphone, ordinateurs...)



Tableau des Workshops et covoiturage



Remarque: l'accueil doit être adapté selon la taille de la convention (fréquentation et durée), selon la programmation et selon les publics visés. Certains services peuvent être délocalisés de l'accueil (tableau workshops, point de rechargement, objets trouvés...).

1. Pourquoi faire des pré-inscriptions ? (vue d'ensemble)

Lieu d'information
des publics et des festivaliers



Permet de mieux estimer le nombre de
participations (au fil du temps)



Moyen de recrutement
de bénévoles



Augmente
la trésorerie
avant la convention



Moyens de communication



Info covoiturage



Objets trouvés
(après la convention)



Vente de merchandising (si t-shirt, goodies...)



Inscription des
participants à la
scène ouverte



2. Qui s'occupe de l'accueil d'une convention et des pré-inscriptions?

Rôles et principales compétences utiles au pôle accueil

	Combien	Compétences
Le(s) responsable(s) du pôle	Entre 1 et 3 personne(s) selon la taille et les besoins de la convention.	<ul style="list-style-type: none"> - Être expérimenté.e (ou au min. très bien renseigné.e). - Être organisé.e et rigoureux. - Avoir de bonnes bases en calculs et en utilisation de tableur. - Avoir du temps pour mettre en place et faire le suivie du pôle. - Maîtriser les outils de pré-inscriptions. - Savoir faire un planning-bénévole. - Capacité d'écoute et de communication (sourire et empathie).
Les « super-bénévoles »	Variable, selon la taille et les besoins de la convention (fréquentation et durée).	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître l'intégralité des postes de l'accueil (fiche de poste). - Gérer un planning bénévole-accueil. - Manager l'équipe de l'accueil. - Gérer de l'argent et une caisse. - Gérer le public (écoute, info, file d'attente). - Gérer la billetterie et les pré-inscriptions.
Les bénévoles	Variable, selon la taille et les besoins de la convention (fréquentation et durée).	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer le public (écoute, info, communication, gestion de la file d'attente). - Parler plusieurs langues. - Gérer de l'argent et une caisse. - Capacité d'écoute et de communication (sourire et empathie).

2. Qui s'occupe de l'accueil d'une convention et des pré-inscriptions?

Rôles et principales tâches du pôle accueil, selon la time-line

	Avant	Pendant	Après
Le(s) responsable(s) du pôle	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer la billetterie et les pré-inscriptions. - Planifier le temps et les besoins en bénévoles. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer l'installation de l'accueil. - Sécuriser pendant les fermetures. - Gérer de l'argent et une caisse. - Gérer les passes, tickets ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer le rangement de l'accueil. - Gérer le listing des entrées en cas de remboursement...
	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer une équipe bénévole. - Gérer un planning bénévole. 		
	<ul style="list-style-type: none"> - Etre en relation avec les responsables des pôles périphériques. 		
	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer l'aménagement de l'espace, le matériel, la logistique et la décoration de l'accueil. 		
Les « super-bénévoles »	<ul style="list-style-type: none"> - Rester informé et répondre au responsable du pôle. 	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir les arrivants. - Gérer la billetterie et les pré-inscriptions. - Gérer de l'argent et une caisse. - Informer les participants. - Vendre le merchandising et les jetons. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aider au rangement de l'accueil.
Les bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> - Rester informé et répondre au responsable du pôle. 	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir les arrivants. - Gérer la billetterie et les pré-inscriptions. - Gérer de l'argent et une caisse. - Informer les participants. - Vendre le merchandising et les jetons. 	

3. Où, comment et avec quoi faire une pré-inscription ?

Remarque générale concernant les pré-inscriptions

Avant

Pendant (sur place)

Après

Les pré-inscriptions se font plusieurs mois avant la convention. Leur mise en place est réalisée par un des responsables du pôle accueil. Il est préférable de se mettre également en lien avec le pôle communication, pour mettre en place le système de pré-inscription.

Gestion de la billetterie en pré-inscription

Mise en place opérationnelle des pré-inscriptions:

Où: La gestion des pré-inscriptions peut se faire sur internet.

Comment et avec quoi:

- Le système de pré-réservation peut inclure le paiement direct en contrepartie de la réservation (chèque, virement, paiement électronique ...). Dans ce cas, il faut que les organisateurs disposent d'un compte en banque et que les organisateurs envoient une confirmation de paiement aux personnes qui se préenregistrent. Par exemple, les organisateurs peuvent utiliser la plateforme « Hello-Asso » à cette fin.
- Prévoir et communiquer l'ensemble des différentes tarifications selon le type de participants (gratuit, payant, tarif réduit, passe-convention, pass-jour, spectacles, animations...). Il est donc très conseillé d'avoir un budget prévisionnel, pour avoir ces informations !



Le listing des pré-inscriptions:

- Créer des listing qui prennent en compte: les conventionnistes, les orgas, les bénévoles, les artistes et les invité.e.s.
- La liste des pré-inscriptions doit être exhaustive!
- Remarque: il peut être préférable d'avoir un listing différent pour chaque type de participant. Et il est impératif d'avoir une seule et même liste globale de participants !

Trucs et astuces des pré-inscriptions:

- La pré-inscription est un espace pour communiquer des informations pertinentes du type: conditions d'hébergement, de restauration... mais aussi pour expliquer ce qui est interdit (avoir des animaux ou faire du feu en dehors des espaces dédiés...).
- Vous pouvez également faire remplir un questionnaire au moment de la réservation, pour vous aider à recruter des bénévoles, ou obtenir certaines informations utiles au bon déroulement du festival (régime alimentaire ou autre).

Trucs et astuces à faire avant pour gagner du temps sur place:

Avoir une liste et des enveloppes nominatives qui seront prêtes pour toute personne préenregistrée (ou un pack standard) avec: le pass, les billets de spectacles, les éventuels tickets boisson et repas, le programme de la convention et le plan du site.

Si pré-enregistré.e, pour le t-shirt il/elle reçoit un ticket pour le récupérer au stand merchandising.

Cela peut être fait pour les artistes, les prestataires et les bénévoles (à voir avec le pôle bénévole et le pôle artiste).



3. Où, comment et avec quoi faire un accueil ? ✓ Les bénévoles

Avant

Pendant (sur place)

Après

Remarque générale concernant les bénévoles de l'accueil

Monter une équipe bénévole se fait plusieurs mois avant la convention. La mise en place est réalisée conjointement par le pôle accueil et le pôle bénévole pour définir les besoins et les capacités de ces ressources humaines.

Planifier le temps et les besoins en bénévoles (1/3)

Créer des fiches de poste.

Chaque fiche doit comprendre les instructions de ce que doivent faire les bénévoles, comment communiquer entre les responsables de pôles et les bénévoles et toute autre information pertinente. Vous pouvez les mettre par écrit (disponible à l'accueil), mais vous devez également demander aux gens de transmettre ces informations aux volontaires suivants, par le biais d'une initiation rapide.

Exemple de poste:

« Billetterie Pré-inscription »: Nombre de personne: 1. Tâches à effectuer: Accueillir le public préinscrit, cocher le listing des entrées, leur donner un passe (ou une enveloppe avec tout (passes, tickets spectacle, programme, plan ...)) et répondre à leurs questions. Compétences: parler plusieurs langues, avoir le sourire, connaître les principales informations sur la convention (indiqué sur la fiche de poste).

« Billetterie des non-pré-inscription »: Nombre de personne: 1. Tâches à effectuer: Accueillir le public non-préinscrit en leur faisant remplir le listing des entrées, les encaisser du montant de l'entrée, leur donner un passe ou un ticket spectacle et répondre à leur questions. Compétences: parler plusieurs langues, avoir le sourire, connaître les principales informations sur la convention (indiqué sur la fiche de poste).

« Stand Merchandising »: Nombre de personne: 1. Tâches à effectuer: Renseigner sur les produits à vendre, encaisser de l'argent. Compétences: parler plusieurs langues, avoir le sourire, gérer une caisse et de l'argent, connaître les tarifs des produits à vendre, les tailles, couleurs ...

« Jetons »: Nombre de personne: 1. Tâches à effectuer: Echanger des jetons (monnaie de la convention) contre de l'argent. Compétences: parler plusieurs langues, avoir le sourire, gérer une caisse et de l'argent.

« Info-point » Nombre de personne: 1. Tâches à effectuer: Répondre à toutes sortes de questions, transmettre des informations, gérer les objets trouvés, ... Compétences: parler plusieurs langues, avoir le sourire, résoudre des problèmes.

« Renfort » Nombre de personne: 1. Tâches à effectuer: Etre capable de faire n'importe quel poste de l'accueil. Compétences: celles de chaque poste.



3. Où, comment et avec quoi faire un accueil ? ✓ Les bénévoles

Planifier le temps et les besoins en bénévoles (2/3)

Avant

Pendant (sur place)

Après

Définir les horaires d'ouverture et de fermeture de l'accueil.

Pour définir les horaires il faut prendre en considération:

- La programmation (horaires d'ouverture publics pour spectacle, animation, concert...).
- Le nombre total de bénévoles et d'orgas que l'on peut allouer sur ces postes (en prenant en considération que les orgas ont d'autres fiches de postes qui les concerne. Attention donc à ne pas surcharger les tâches à effectuer). Ne gaspillez pas vos volontaires... il n'est pas bon d'avoir sept personnes assises derrière l'inscription pendant deux heures, elles ne peuvent pas aider le reste de la journée. Mais en même temps, il faut faire attention aux périodes de rush (ouverture de la convention, soirée spectacles...), car il faut que les bénévoles soient en nombre suffisant pour assurer l'ensemble des postes et tâches, avec une certaine fluidité et un certain confort.
- Il faut donc communiquer avec les responsables généraux, le pôle bénévoles (nombre et durée de bénévoles disponible), le pôle programmation (horaire d'ouverture stratégique), le pôle budget (catering) et le pôle merchandising (coût des t-shirts bénévoles) avant de définir les horaires de l'accueil, qui seront définies en fonction des besoins, des coûts et des capacités en ressources humaines.

Créer un listing bénévole.

Pour se faire, on peut se mettre en lien avec le pôle bénévole, qui pourra le cas échéant vous fournir ce listing.

Devrait apparaître sur ce listing, au minimum : nom, prénom, e-mail et numéro de téléphone.

Créer un planning bénévole.

Ayez un calendrier avec les horaires précises à occuper pour chaque poste à pourvoir.

Exemple de planning: Voir page suivante ou [\[document Excel: planning bénévole\]](#)



Informers les bénévoles et garder le contact avec eux.

- Une fois qu'on a le listing et les horaires d'ouverture (planning), il faut contacter les bénévoles, leur donner des informations (dates, fiche de postes, gratifications bénévoles...), envoyer le planning (pour qu'ils puissent remplir les temps qui leur conviennent) et répondre à leurs questions. Remarque: voir la partie « Pré-inscription », pour décider si on met en place un questionnaire de recrutement bénévole en ligne. Après réponse de leur part, informer les bénévoles en leur envoyant le planning avec leurs horaires pour valider avec eux et rester en contact.
- Si les bénévoles ont un pass, on peut prévoir de mettre au dos la liste des responsables de pôles avec le numéro de téléphone (ou talkie-walkie).

Remarque: Cette partie peut aussi être réalisée par le pôle bénévole.



3. Où, comment et avec quoi faire un accueil ? ✓ Les bénévoles

Planifier le temps et les besoins en bénévoles (3/3)

ATTENTION: NE JAMAIS ÊTRE SEUL A L'ACCUEIL PENDANT LA CONVENTION !!!

ET NE PAS ÊTRE TROP NOMBREUX... Il faut jongler entre les 2 grâce au « Renfort »

Avant

Pendant (sur place)

Après

Créer un planning bénévole. Exemple de planning: si la convention ouvre le vendredi à 14h.

ACCUEIL								
HORAIRES	Jeudi	Vendredi						HORAIRES
	Install	Billetterie (Préinscrit)	Billetterie (Non-Préinscrit)	Info-Point / Objet trouvé ...	Jeton	Merchandising	Renfort	
13h-14h	Install Tonnelles Tables Décoration: [Prénom] + [Prénom]	Installation pour ouverture : [Prénom] + [Prénom]						13h-14h
14h-15h		[Prénom]	[Prénom]	[Prénom]		[Prénom]	14h-15h	
15h-16h		[Prénom]	[Prénom]	[Prénom]		[Prénom]	15h-16h	
16h-17h		[Prénom]	[Prénom]	[Prénom]		[Prénom]	16h-17h	
17h-18h		[Prénom]	[Prénom]	[Prénom]		[Prénom]	17h-18h	
18h-19h		[Prénom]	[Prénom]	[Prénom]		[Prénom]	18h-19h	
19h-20h		[Prénom]	[Prénom]	[Prénom]		[Prénom]	19h-20h	
20h-21h		[Prénom]	[Prénom]	[Prénom]		[Prénom]	20h-21h	
21h-22h		[Prénom]	[Prénom]	[Prénom]		[Prénom]	21h-22h	
22h-23h		[Prénom]	[Prénom]	[Prénom]	[Prénom]	[Prénom]	22h-23h	
23h-0h		[Prénom]	[Prénom]	[Prénom]	[Prénom]	Fermeture [Prénom]	23h-0h	
0h-1h		[Prénom]	[Prénom]	[Prénom]	[Prénom]	[Prénom]	0h-1h	
1h-2h		Fermeture [Prénom]	Fermeture [Prénom]	Fermeture [Prénom]		[Prénom]	1h-2h	

3. Où, comment et avec quoi faire un accueil ?

✓ L'espace

Avant

Pendant (sur place)

Après

Planification de l'implantation et de l'aménagement: de l'espace, de la logistique et de la décoration (1/3)

Aménagement de l'espace.

- Pour prévoir l'aménagement, il est utile d'avoir le plan du site et savoir à quel endroit et dans quelles conditions sera placé l'accueil. C'est un lieu stratégique. Il faut qu'il soit facilement accessible, avec une grande visibilité et climatiquement agréable : Au sec, à l'ombre, pas en courant d'air, chauffé si la convention se déroule en hiver...

- La taille de l'accueil devrait être proportionnelle à la convention.

- Exemple d'aménagement possible: Pour les grandes conventions, l'espace pour la billetterie devrait être séparé de celui des jetons et du merchandising (et les caisses sont séparées). Néanmoins, si l'ensemble de l'accueil constitue un seul et même block, il sera plus simple de le sécurisé pendant les moment de fermeture de l'accueil.

L'espace « billetterie » peut-être aménagé avec deux tables séparées : une pour le paiement à la journée, une pour les pré-inscriptions.

L'espace « jeton/merchandising/info-point/objets trouvé » peut-être aménagé avec une ou deux tables (selon le stand merchandising) pour la vente de T-shirts, la vente de jetons, les objets trouvé et les renseignements.

Pensez à des espaces de rangements pratiques (sous les tables dans des boites ou cartons séparés...).



3. Où, comment et avec quoi faire un accueil ?

✓ L'espace

Avant

Pendant (sur place)

Après

Planification de l'implantation et de l'aménagement: de l'espace, de la logistique et de la décoration (2/3)

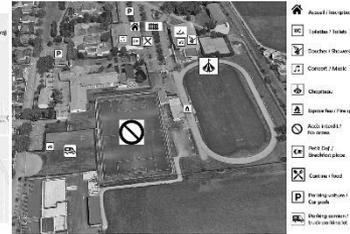
Logistique.

- Des toilettes à proximité sont utiles pour les bénévoles et pour le public.
- Des prises électriques pour le rechargement mobile, les lumières, bouilloires / grille-pain...
- Il faut bien penser à l'éclairage, prévoir des lampes pour les tables.



Décoration et affichage.

- Préparation des PLV, affiches, signalétiques, tarifs, merchandising.
- Avoir des documents pour informer les jongleurs (imprimer le programme et le plan de la ville pour les commerces, gare, transport...)
- Une liste de prix pour les différentes passes.
- Imprimer les fiches de postes, les plastifier, et les scotcher sur les tables aux postes correspondants.
- Un tableau de workshop et d'autres informations. Ce tableau doit comprendre une carte sur laquelle sont indiqués les magasins, les points de vente, la nourriture et la bière. Un tableau d'affichage est également une bonne idée. Les orgas vous demandent souvent : "Quand un tel ou un tel arrive, tu peux lui dire que ...". Vous oublierez inévitablement. Faites-le leur écrire !



+++.

- Un chill-out juste à côté de l'accueil (espace avec jeux/canapés...), permet un recrutement de bénévoles sur le pouce.
- Carte géographique des conventionnistes avec épingles/punaises...
- Calendrier des conventions à venir... avec carte de France, flyers, affiches...
- Gestion du flux : petits jeux pendant la file d'attente.
- Roulettes : Adhésion AFJ, Merchandising
- Expliquer les budgets de conventions = Food, artistes, installation, location... (avec une boîte à dons)
- Tableau : A partir de là... (on peut payer les artistes, un happy-hour, des micros...) avec un curseur (magnétique).



3. Où, comment et avec quoi faire un accueil ?

✓ L'espace

Avant

Pendant (sur place)

Après

Planification de l'aménagement de l'espace, de la logistique et de la décoration (3/3)

Sécurisation de l'accueil.

Prévoir un grand espace sécurisé derrière le « bureau » pour les bénévoles, les papiers importants, les marchandises, les jetons, les objets trouvés... + un endroit où garder les grosses sommes d'argent.

Idéalement, il y aura un accès facile et sécurisé de l'arrière de l'accueil du site pour l'encaissement.

Prévoir d'évacuer l'argent de manière sécurisée et discrète pour qu'il n'y a pas trop d'argent à un moment donné (le premier soir par exemple).

Le mieux est que l'argent quitte le site complètement.



Fermeture de l'accueil.

Lorsque l'accueil est fermé, il faut un moyen de sécuriser le stock, les laissez-passer, les billets, le merchandising...

Le responsable ferme l'accueil après le dernier vidage/comptage caisse.

Ce comptage caisse s'effectue à deux personnes avec documents de tenues de caisse à l'appuie, signé et rangé dans le classeur.



3. Où, comment et avec quoi faire un accueil ?

✓ Le matériel

Inventaire du matériel

Papèterie.

Stylos, feutres, scotch, gaffer ficelle, imprimante, ramette de papier, surligneurs, marqueurs, pinceaux, peinture, carton, pâte-à-fixe, punaises, agrafes, clous, marteau, pinces à linge, ciseaux, cutter, classeur, cahier d'ouverture et de fermeture des caisse, trombones.....

Support de communication interne.

Liste: des responsables de pôles avec N° téléphone
Fiche de poste
Talkie-Walkie

Support de communication externe.

Affiches, programme, plan, tarifs, tableau...

Billetterie.

- Listing: pré-inscription, orgas, bénévoles, artistes, invité.e.s.
- Liste des prix pour les différentes passes
- Tickets, passes, tampons, badges...

Argent.

- 2 caisses en métal qui se ferment avec trieur de pièces et billets.
- Enveloppes de transports, fiche de caisse/doc de tenue de caisse
- Fonds de caisse à prévoir entre 300€ et 1500€ (selon la taille de la convention) en pièces de 0.5€, 1€, 2€ et quelques billets de 5€.

Jetons.

Il faut définir si vous optez pour des jetons ou pour de la monnaie.

Si vous utilisez des jetons, vous pouvez contacter l'AFJ pour en avoir à disposition (afj.jonglerie@gmail.com).

Si vous utilisez des euros, il faut prévoir un fond de caisse

Autres.

- Boite pour objets trouvés, ...
- Covid 19 : Gel hydro-alcoolique, masques, plaques en plexiglass...

Avant

Pendant (sur place)

Après



[Partie à compléter et à détailler]

3. Où, comment et avec quoi faire un accueil ?

✓ Les orgas

Avant

Pendant (sur place)

Après

Se mettre en connexion avec les pôles périphériques

Avec le pôle orga-générale :

Avec le pôle bénévole :

Avec le pôle merchandising :

Les t-shirts...

Quels tarifs, quelles quantités (homme, femme, enfant), quelles tailles...

Les passes, les tickets et les tampons...

Faire les passes, tickets et tampons, ou les commander et les acheter. Quoi comme type? Combien? Quel budget?

Avec le pôle communication :

Pour uniformiser les informations afin d'être cohérent dans la communication.

Avec le pôle programmation artistique :

Listing des artistes...

Avec le pôle scène ouverte :

Si les inscriptions à la scène ouverte se font via les pré-inscription en ligne (avant la conv.) et sur place à l'accueil (pendant la conv.).

[Partie à compléter et à détailler]



3. Où, comment et avec quoi faire un accueil ?

Avant

Pendant (sur place)

Après

Synthèse des tâches à réaliser en amont par le responsable du pôle

Les pré-inscriptions:

Gestion de la billetterie en pré-inscription.

- Mise en place opérationnelle des pré-inscriptions
- Le listing des pré-inscriptions
- Assurer le suivi des pré-inscriptions

L'accueil:

Planifier le temps et des besoins en bénévoles.

- Créer des fiches de poste
- Définir les horaires d'ouverture et de fermeture de l'accueil
- Créer un listing bénévole
- Créer un planning bénévole
- Informer les bénévoles et garder le contact avec eux



Planification de l'implantation et de l'aménagement: de l'espace, de la logistique et de la décoration.

- Aménagement de l'espace
- Logistique
- Décoration et affichage
- Sécurisation de l'accueil
- Fermeture de l'accueil



Inventaire du matériel.

Se mettre en connexion avec les pôles périphériques.



3. Où, comment et avec quoi faire un accueil ?

Avant

Pendant (sur place)

Après

Montage

Déchargement et organisation de l'espace.

Prévoir d'arriver tôt

Vérification du matériel.

à l'aide d'un listing



Gestion et management de l'équipe-MONTAGE de l'accueil.

- Accueillir l'équipe-Montage. Présentez-vous, entre vous pour que tout le monde s'identifie.
- Briefer et manager l'équipe-Montage. Expliquer les étapes du montage, à savoir: « Implantation et installation de l'espace » et « Installation de la décoration et de l'affichage ».



Implantation et installation de l'espace.

Ameublement, électricité...

L'espace « billetterie » peut-être aménagé avec deux tables séparées : une pour le paiement à la journée, une pour les pré-inscriptions.

L'espace « jeton/merchandising/info-point/objets trouvés » peut-être aménagé avec une ou deux tables (selon le stand merchandising) pour la vente de T-shirts, la vente de jetons, les objets trouvés et les renseignements.

Pensez à des espaces de rangements pratiques (sous les tables dans des boîtes ou cartons séparés...).

Installation de la décoration et de l'affichage.

- Installation des affiches, programmes, plans, signalétiques, tarifs, merchandising.
- Installation des fiches de postes, les plastifier, et les scotcher sur les tables aux postes correspondants.
- Installation du tableau de workshop et d'autres informations. Ce tableau doit comprendre une carte sur laquelle sont indiqués les magasins, les points de vente, la nourriture et la bière.

Réception des passes et du merchandising. A voir avec le pôle merchandising.

3. Où, comment et avec quoi faire un accueil ?

Avant

Pendant (sur place)

Après

Un peu avant l'ouverture de la convention

Gestion et management de l'équipe-accueil – POSTES et PLANNING.

- Accueillir l'équipe-accueil. Présentez-vous, entre vous pour que tout le monde s'identifie. Vérifier la liste des contacts (nom et n° de tél.). Distribuer leurs tickets-repas, t-shirts...
- Briefer et manager l'équipe-accueil. Rappeler les instructions de ce que doivent faire les bénévoles (fiche de poste), comment communiquer entre les responsables de pôles et les bénévoles et toute autre information pertinente.
- Montrer leur les fiches de postes, le planning et la liste des contacts qui sont affiché à l'accueil.
- Demander également aux bénévoles de transmettre ces informations aux suivants, par le biais d'une initiation rapide.

Installation du matériel « sensible ».

Installation du fond de caisse, des caisses, des passes, tickets, listing ...

3. Où, comment et avec quoi faire un accueil ? ✓ Les bénévoles

Avant

Pendant (sur place)

Après

Ouverture

« Billetterie Pré-inscription »

Nombre de personne. Tâches à effectuer: Accueillir le public préinscrit, cocher le listing des entrées (préventes, orgas, artistes et invitations), leur donner un passe (ou une enveloppe avec tout (passes, tickets spectacle, programme, plan ...)) et répondre à leurs questions. Compétences: parler plusieurs langues, avoir le sourire, connaître les principales informations sur la convention (indiqué sur la fiche de poste).



« Billetterie des non-pré-inscription »

Nombre de personne. Tâches à effectuer: Accueillir le public non-préinscrit en leur faisant remplir le listing des entrées, les encaisser du montant de l'entrée, leur donner un passe ou un ticket spectacle et répondre à leur questions. Compétences: parler plusieurs langues, avoir le sourire, connaître les principales informations sur la convention (indiqué sur la fiche de poste).



« Stand Merchandising »

Nombre de personne. Tâches à effectuer: Renseigner sur les produits à vendre, encaisser de l'argent. Compétences: parler plusieurs langues, avoir le sourire, gérer une caisse et de l'argent, connaître les tarifs des produits à vendre, les tailles, couleurs ...



« Jetons »

Nombre de personne. Tâches à effectuer: Echanger des jetons (monnaie de la convention) contre de l'argent. Compétences: parler plusieurs langues, avoir le sourire, gérer une caisse et de l'argent.



« Info-point »

Nombre de personne. Tâches à effectuer: Répondre à toutes sortes de questions, transmettre des informations, gérer les objets trouvés, ... Compétences: parler plusieurs langues, avoir le sourire, résoudre des problèmes.



« Renfort »

Nombre de personne. Tâches à effectuer: Etre capable de faire n'importe quel poste de l'accueil. Compétences: celles de chaque poste.



Fermeture

3. Où, comment et avec quoi faire un accueil ?

Avant

Pendant (sur place)

Après

Fermeture de l'accueil

Vidage caisse.

Ce comptage caisse s'effectue à deux personnes avec documents de tenues de caisse à l'appuie, signé et rangé dans le classeur.

Rangement.

Il faut ranger toute la billetterie (listing, passes...), les jetons, le merchandising, les objets trouvés...

Sécurisation.

Lorsque l'accueil est fermé, il faut un moyen de sécuriser le stock, les laissez-passer, les billets, le merchandising...
Le responsable ferme l'accueil.

Avant

Pendant (sur place)

Après

Démontage et rangement

Démontage.

...

Rangement.

...

L'organisation du pôle accueil en convention



Références utiles [en anglais]:

Wiki BJC. Registration Desk.

http://thebritishjugglingconvention.co.uk/wiki/index.php?title=Reg_desk

Wiki BJC. Pre-Registration.

<http://thebritishjugglingconvention.co.uk/wiki/index.php?title=Pre-reg>

Wiki BJC. A guide to running national juggling conventions

http://thebritishjugglingconvention.co.uk/wiki/images/5/56/A_guide_to_running_national_juggling_conventions.pdf

Wiki BJC. Passes.

<http://thebritishjugglingconvention.co.uk/wiki/index.php?title=Passes>

Wiki BJC. Merchandising.

<http://thebritishjugglingconvention.co.uk/wiki/index.php?title=Merchandise>

