D1515
AGENT / AGENTE DE BILLETTERIE

Autres emplois décrits

- Responsable de billetterie

Définition

Un agent de billetterie est chargé de la vente et de la gestion des titres d'accès (billets, places, réservations) pour des événements culturels, sportifs, des spectacles.

- Accueille et renseigne les clients sur les événements, les tarifs et les disponibilités
- Vend des billets en respectant les procédures de caisse et les règles de réservation
- Encaisse les paiements et assure la gestion des transactions (espèces, carte bancaire, en ligne)
- Gère les réservations, modifications et annulations selon les conditions établies
- Contrôle la validité des billets et résout les éventuels problèmes ou réclamations

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau CAP à Bac dans les domaines de l'accueil, du commerce ou du tourisme, et il peut également être exercé sans diplôme spécifique avec de l'expérience dans la relation client.

Certifications et diplômes :

- Bac pro métiers de l'accueil
- Titre professionnel chargé d'accueil touristique et de loisirs

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Informer, renseigner, orienter une personne sur les prestations et services proposés
- Gérer les attentes des clients en période de forte affluence
- Répondre aux attentes d'un client
- Recueillir l'avis et les remarques d'un client

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Contrôler la validité des billets et des justificatifs tarifaires

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Utiliser les logiciels de billetterie et outils informatiques dédiés Transition numérique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Mettre à jour les informations relatives aux événements ou aux services proposés

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Optimiser l'accueil des différents publics
- Optimiser le flux des visiteurs pour réduire l'attente
- Contractualiser une prestation
- Présenter et valoriser un produit ou un service

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Proposer des solutions alternatives en cas de rupture de stock

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer les paiements et les transactions financières

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de réactivité
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Avoir l'esprit d'équipe

Savoirs

Techniques professionnelles

- Techniques de vente à distance
- Techniques de communication orales, écrites et numériques Transition numérique
- Utilisation de systèmes de réservation en ligne Transition numérique
- Gestion des réservations et billetterie
- Gestion des réservations et des paiements

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Domaines d'expertise

- Utilisation de logiciels de réservation
- Techniques de gestion de file d'attente

Transition numérique

Normes et procédés

- Gestion des paiements en espèces et cartes
- Procédures d'encaissement
- Règles de tenue de caisse
- Règles et consignes de sécurité
- Respect des procédures de fermeture de caisse
- Prévention des fraudes et des vols

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public
- Travail répétitif ou cadence imposée

Horaires et durée du travail

- Travail les week-ends et jours fériés
- Travail selon un rythme irrégulier et des pics d'activité
- Travail en journée

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Commerce de proximité
- Centres d'appels

Secteurs d'activité

- Artisanat d'art, audiovisuel et spectacle
- Commerce et distribution

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail