

ACCUEIL

L'ACCUEIL PUBLIC :

C'est la vitrine officielle du festival et vous êtes la première image que l'association renvoie à son public. Soyez à l'heure pour l'ouverture de l'accueil, car les visiteurs sont ponctuels



Votre fonction est triple : orientation, information et médiation. Informez-vous en lisant le programme en amont ! Cela vous permettra de trouver rapidement l'information qui vous manque, de connaître les grandes lignes de la programmation, et d'orienter le public vers le lieu où la personne qui convient.

IMPORTANT

Même si la majorité du public est bienveillant, le festival mobilise aussi des gens qui viendront se plaindre. Restez souriant mais ferme. Répondez calmement, expliquez ce qu'ils ne comprennent pas, et passez poliment à la personne suivante. Si vous ne maîtrisez pas la réponse ou si la situation s'envenime, n'insistez surtout pas, appelez votre référent.



POITIERS JEUNES : N'oubliez pas d'en parler ! Rappelez que l'association accompagne des projets toute l'année, en plus d'organiser ce Festival.