

## ACCUEIL

### L'ACCUEIL PUBLIC :

L'accueil est un lieu stratégique du festival, c'est le cœur du festival. C'est aussi sa vitrine officielle. Vous serez donc la première image que l'association renvoie à son public.



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 ou la personne qui convient. Pensez aussi à connaître le territoire du festival.

### 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.