

MODALITES D'ACCUEIL POUR UNE FORMATION RODRIGUE DANS NOS LOCAUX, EN TELEMANTENANCE OU DANS VOTRE SOCIETE

Dernière MAJ 09/11/23

1. Historique et présentation

Depuis plus de 20 ans

nous sommes au service de nos clients, à leur écoute, disponibles, réactifs et engagés.

C'est cet ADN qui a fait de Rodrigue **un acteur majeur du monde de la billetterie**, une société pionnière et innovante dans de nombreux domaines. Que ce soit dans le spectacle, la culture, les loisirs et le sport, nos solutions et nos services les accompagnent au quotidien.

Créé par des passionnés spécialistes de la billetterie, Rodrigue est soucieux de **proposer sa solution répondant aux différentes évolutions que connaissent le secteur de la billetterie** et plus largement les métiers de la gestion des publics en France et en Europe.

Nous mettons à profit notre savoir-faire et nos qualités humaines afin de vous **accompagner au mieux dans l'optimisation d'une solution adaptée à vos besoins**, ainsi que dans l'assistance et le conseil nécessaires à la bonne gestion de votre billetterie et du développement de vos publics.

Tous experts dans notre domaine, nous nous attachons à **répondre à toutes vos demandes** et mettons **notre savoir au service d'une expérience client** toujours plus riche et innovante.

2 rue des Tartres – 95110 Sannois - France – Fax : + 33 (0)1.39.95.15.09 – E-mail : commercial@rodrigue.fr
Support : +33 (0)1.39.32.77.88 - Standard administratif/commercial : +33 (0)1.39.95.02.32
www.rodrigue-solution.com

RODRIGUE SAS au capital de 350 000 € - RCS Pontoise B 422 040 121 - SIRET 422 040 121 00028 - Code NAF 6202 A
TVA Intracommunautaire FR 36422040121
Numéro de déclarant d'activité organisme formateur : 11 95 05702 95 – Certifié Qualiopi

2. Situation géographique

Les locaux de Rodrigue se situent au 2 rue des Tartres 95110 SANNOIS.



VENIR EN TRAIN :

- Trajet au départ de **Paris Saint-Lazare** (prévoir 20 à 30 minutes de temps de transport) :

Prendre la direction d'Ermont Eaubonne, monter (si possible) tout à l'avant du train.

Descendre à la gare de **Sannois**, prendre la sortie située à l'avant du train, emprunter le passage souterrain et ressortir de l'autre côté de la voie ferrée > la rue des tartres est à quelques mètres.

- Trajet au départ de **Paris Gare du Nord** (prévoir 30 à 45 minutes de temps de transport) :

Prendre les directions de Valmondois – Persan Beaumont – Pontoise

Descendre à **Ermont-Eaubonne** puis prendre le train direction Argenteuil jusqu'à la gare de Sannois, ou venir à pied (environ 15 minutes de marche).

2 rue des Tartres – 95110 Sannois - France – Fax : + 33 (0)1.39.95.15.09 – E-mail : commercial@rodrigue.fr

Support : +33 (0)1.39.32.77.88 - Standard administratif/commercial : +33 (0)1.39.95.02.32

www.rodrigue-solution.com

RODRIGUE SAS au capital de 350 000 € - RCS Pontoise B 422 040 121 - SIRET 422 040 121 00028 - Code NAF 6202 A

TVA Intracommunautaire FR 36422040121

Numéro de déclarant d'activité organisme formateur : 11 95 05702 95 – Certifié Qualiopi

VENIR EN VOITURE :

Société RODRIGUE S.A.

2 Rue des Tartres

95110 SANNOIS

Une fois arrivé au 2 rue des tartres, nos locaux sont situés au fond à droite.

Un parking privé gratuit est à votre disposition.



2 rue des Tartres – 95110 Sannois - France – Fax : + 33 (0)1.39.95.15.09 – E-mail : commercial@rodrigue.fr

Support : +33 (0)1.39.32.77.88 - Standard administratif/commercial : +33 (0)1.39.95.02.32

www.rodrigue-solution.com

RODRIGUE SAS au capital de 350 000 € - RCS Pontoise B 422 040 121 - SIRET 422 040 121 00028 - Code NAF 6202 A

TVA Intracommunautaire FR 36422040121

Numéro de déclarant d'activité organisme formateur : 11 95 05702 95 – Certifié Qualiopi

3. Horaires, pauses, repas

Nous effectuons généralement les horaires suivants : **9h30 – 17h30 avec 1h de pause déjeuner.**

Horaires adaptables sur demande auprès du formateur, selon vos impératifs et les siens.

Deux pauses sont généralement prévues au milieu de la matinée et de l'après-midi.

Pendant les heures de formation, les téléphones portables devront être mis en mode silencieux, sauf accord express du formateur.

Le repas du formateur est à sa charge.

Les frais de restauration ou d'hébergement des stagiaires sont à leur charge ou à la charge de leur société.

Pour une formation dans nos locaux, nous vous recommanderons des suggestions d'adresses pour vous restaurer à Sannois, accessibles à pied.

Nous disposons également d'un coin repas avec réfrigérateur et micro-ondes si vous préférez apporter votre repas.

Pour l'hébergement, nous vous recommandons vivement de séjourner à Paris afin de pouvoir profiter de toutes les commodités offertes par la capitale. Nous sommes situés à moins de 30 minutes de la gare St Lazare.

4. Programme et déroulé de la formation

Les contenus de formation vous sont adressés par mail selon les besoins exprimés lors de l'audit préparatoire. Ils seront répartis par le formateur selon le temps de formation planifié, en fonction des options que vous serez amenés à utiliser.

La formation consiste en une **approche théorique** à laquelle vous participez à travers une **prise de parole** et une **prise de note importantes**.

Des exercices de mises en situation et des questionnaires écrits et/ou oraux (QCM) sont proposés si le temps le permet.

Des supports écrits sous forme de tutoriels (avec captures d'écran) sont téléchargeables sur notre communauté utilisateurs : <https://cluster.rodrigue-solution.com/accueil/> dans l'onglet TUTORIELS


Nous vous en fournirons les accès par mail avant la formation afin que vous puissiez les récupérer. Ils resteront bien entendu accessibles à l'issue de la formation et pendant toute la durée du contrat qui vous lie à notre société.

Ces tutoriels ne remplacent pas une formation. Ils seront complémentaires de vos notes, et vous serviront d'utilitaires pour revoir les fondamentaux ultérieurement et à tout moment quand cela sera nécessaire.

En complément de cette bible écrite, le formateur pourra vous remettre le support pédagogique utilisé pendant la session de formation, ainsi que d'éventuels outils complémentaires (liens internet, astuces, etc...) en fonction des cas que vous aurez pu rencontrer avec lui.



The screenshot shows the Rodrigue user community website. At the top, there is a navigation menu with links for ACTUALITÉ, TUTORIELS, WEBINAIRES, FAQ, FORMATION, and COMPTE. The main heading is "Bienvenue dans votre Communauté Utilisateurs" with a sub-heading "La Communauté Rodrigue s'inscrit dans notre volonté de vous apporter toujours plus de services avec toujours plus de qualité!". Below this is a search bar with the text "Que recherchez-vous ?" and a "RECHERCHER" button. There are four icons representing different sections: Actualité (pencil), Documentation (books), FAQ (speech bubbles), and Webinaires (play button). Below these are four main service boxes: "Gestion & Vente" (Paramétrez vos événements, vos produits et optimisez la vente de vos offres commerciales sur plusieurs canaux de vente. Cliquez ici), "Accueil des publics" (Régulez le flux de vos visiteurs en toute sérénité. Le contrôle d'accès est adapté aux contraintes que vous pouvez rencontrer. Cliquez ici), "CRM" (La CRM regroupe l'intégralité des données de vos clients. Gérez votre fichier clients de façon simple et pertinente. Cliquez ici), and "Analyse & Statistique" (Consultez tous les documents et rapports de vente disponibles pour vous accompagner dans le pilotage et l'analyse de vos activités. Cliquez ici).



The screenshot shows the Rodrigue "Vente / Réservation individuelle" page. It features the Rodrigue logo at the top left and the text "Vente / Réservation individuelle | 1" at the top right. The main heading is "VENTE / RESERVATION individuelle". Below this is a large graphic of a sphere with a colorful, pixelated pattern. The Rodrigue logo and tagline "vos billets, notre expérience, leurs émotions" are repeated below the sphere. At the bottom left, it says "Dernière MAJ : février 2022".

2 rue des Tartres – 95110 Sannois - France – Fax : +33 (0)1.39.95.15.09 – E-mail : commercial@rodrigue.fr
Support : +33 (0)1.39.32.77.88 - Standard administratif/commercial : +33 (0)1.39.95.02.32
www.rodrigue-solution.com

5. Moyens logistiques et modalités d'accueil pour une formation dans vos locaux

Lorsque nous nous déplaçons en vos murs, nous vous demandons de prévoir une salle disposant a minima :

- De tables et de chaises en nombre suffisant pour pouvoir accueillir les stagiaires
- D'un mur blanc ou d'un écran blanc
- D'un paperboard (facultatif)
- D'une multiprise

Votre salle doit également respecter les normes de sécurité nécessaires à l'accueil des sessions de formation.
L'accueil des personnes en situation de handicap doit être assuré.

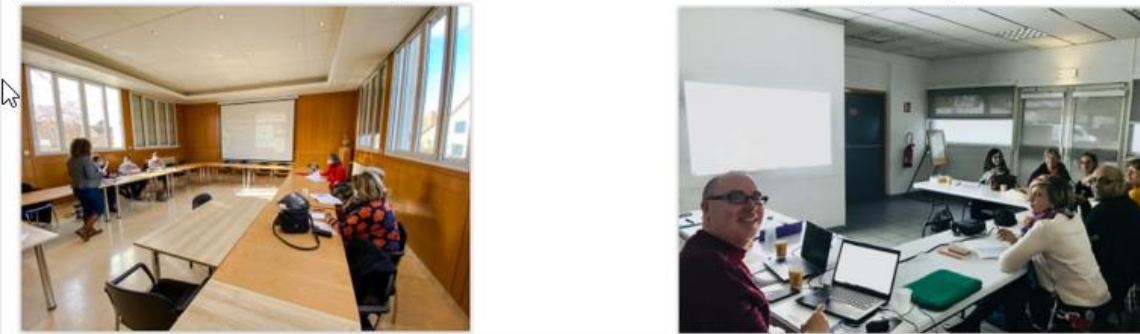
Afin de mener une formation conviviale et dans de bonnes conditions, vous pouvez prévoir une pièce (type salle de réunion) avec un mur blanc sur lequel nous pourrions vidéoprojecter l'image. Un écran de projection enroulable n'est pas indispensable du moment que le mur est dégagé et lisse.

Un téléviseur grand format avec prise HDMI peut également convenir.

Vous pouvez disposer tables et chaises face au mur, et prévoir une petite table à part où se mettra votre formateur (face à vous).

Merci de prévoir une rallonge électrique dans le cas où la prise de courant la plus proche serait trop éloignée de la table où il s'installera.

Il est préférable d'éviter les salles qui ne peuvent être obscurcies en cas de forte luminosité extérieure (comme dans l'exemple ci-dessous à gauche : le grand écran est à peine visible, il sera alors difficile pour vous de se concentrer sur la présentation effectuée tout au long de la journée)



2 rue des Tartres – 95110 Sannois - France – Fax : + 33 (0)1.39.95.15.09 – E-mail : commercial@rodrigue.fr
Support : +33 (0)1.39.32.77.88 - Standard administratif/commercial : +33 (0)1.39.95.02.32
www.rodrigue-solution.com

Le formateur **se déplace avec son propre matériel de formation** :

- Un PC portable équipé du logiciel de billetterie
- Un vidéoprojecteur
- Un câble HDMI

Parfois votre salle dispose d'un téléviseur écran plat grand format ou d'un vidéoprojecteur (avec prise HDMI).

Nous choisissons alors avec vous d'utiliser soit le téléviseur, soit le vidéoprojecteur, selon la disposition des lieux et en fonction du support qui offre le meilleur confort visuel.

IMPORTANT

Nous utilisons autant que possible notre propre connexion wifi 4G, mais il arrive parfois que nous n'ayons pas de réseau, selon l'endroit où se déroule la formation. Dans ce cas précis, nous vous demanderons un accès à internet.

Aussi, par précaution, nous vous demandons de bien vouloir vous assurer que le lieu de formation dispose d'un accès internet et d'avoir en votre possession les informations nécessaires pour s'y connecter.

Cela est indispensable pour accéder au serveur SQL qui héberge votre logiciel, sans quoi nous ne pourrions dispenser votre formation.

Aussi, merci d'indiquer à votre service ou prestataire informatique avant notre venue que les ports 4500 et 500 en UDP vers l'adresse 195.25.44.13 doivent être ouverts.

En cas de doute, vous pouvez nous consulter si besoin pour vérifier ensemble ce prérequis technique.

Pour une formation en télémaintenance...

Dans le cas de sessions de formation à distance, et selon les modalités convenues avec le formateur lors de l'audit préparatoire, les participants reçoivent **un lien de connexion par mail** qui leur permet de rejoindre la réunion, ou bien le formateur **vous contacte par téléphone** et se connecte en team viewer sur votre ordinateur équipé du logiciel (solution privilégiée).

Vous devez disposer d'un ordinateur sur lequel le logiciel Rodrigue est installé, et d'une bonne connexion internet. Nous vous recommandons également de vous munir d'un casque ou d'écouteurs, à brancher sur votre ordinateur ou sur votre téléphone.

6. Droits et devoirs du stagiaire (règlement intérieur et règles d'hygiène)

Le stagiaire doit prendre connaissance du règlement intérieur joint à ce livret d'accueil et s'y conformer. Chaque stagiaire est tenu au respect de la discrétion professionnelle (à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement).

Chaque stagiaire se doit de respecter des règles d'hygiène et de civilité. Le stagiaire étant acteur de sa formation, la richesse de celle-ci dépendra de son dynamisme propre et de son implication personnelle.

7. Règles de sécurité

Les stagiaires devront veiller à leur **sécurité personnelle** et à celle des autres en respectant les **consignes générales de sécurité** en vigueur sur le lieu de formation.

Tout accident ou incident survenu à l'occasion de la formation doit être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou par les personnes témoins au responsable de la formation ou à son représentant.

Les stagiaires ont l'interdiction d'introduire dans les locaux des armes à feu et des produits de nature inflammable ou toxique. Les consignes d'incendie, notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours, sont affichées dans les locaux de formation de manière à être connues de tous les stagiaires.

Ces derniers sont tenus d'exécuter sans délai l'ordre d'évacuation donné par le formateur ou son représentant.

2 rue des Tartres – 95110 Sannois - France – Fax : + 33 (0)1.39.95.15.09 – E-mail : commercial@rodrigue.fr
Support : +33 (0)1.39.32.77.88 - Standard administratif/commercial : +33 (0)1.39.95.02.32
www.rodrigue-solution.com

8. Après la formation

A l'issue d'une formation initiale et de mise en place nouveau client, le logiciel vous sera restitué **prêt à emploi**.
Après toute formation, vous pourrez nous demander une « **base test** » afin de pouvoir vous entraîner à manipuler.

Notre équipe Réseaux reste joignable pour prendre RDV avec vous afin de prévoir le déploiement de tous les accès au logiciel (prévus dans le cadre de vos échanges avec le service commercial) sur les postes utilisateurs.

Contact : reseaux@rodrigue.fr 01.39.32.77.88

2 rue des Tartres – 95110 Sannois - France – Fax : + 33 (0)1.39.95.15.09 – E-mail : commercial@rodrigue.fr
Support : +33 (0)1.39.32.77.88 - Standard administratif/commercial : +33 (0)1.39.95.02.32
www.rodrigue-solution.com

RODRIGUE SAS au capital de 350 000 € - RCS Pontoise B 422 040 121 - SIRET 422 040 121 00028 - Code NAF 6202 A
TVA Intracommunautaire FR 36422040121
Numéro de déclarant d'activité organisme formateur : 11 95 05702 95 – Certifié Qualiopi