



PERSONAL DE SALA EN LOCALES DE ESPECTACULO

Introducción

El personal de sala de un teatro es un factor importante en la imagen que transmite el establecimiento y el que está en mayor contacto con el público: se relaciona con él, da información, atiende imprevistos, actúa en caso de incidente de un espectador o en caso de evacuación, atiende a las personas con discapacidad, a los medios de comunicación...

De acuerdo a la creciente exigencia de la sociedad, nuestros teatros desean dar una acogida al público de la máxima calidad. Para ello se precisa de profesionales preparados, conocedores del medio y de lo que de ellos se espera.

La mejora de las competencias del personal que desarrolla estas tareas, requiere una puesta al día de capacidades en diversos aspectos que podemos agrupar en dos grandes áreas:

- Las relacionadas con la atención – información del público.
- Las relativas a las actuaciones en el marco de la seguridad del espectador o la resolución de incidencias (médicas, de seguridad...)

Se dibuja así un perfil profesional enriquecido para dar adecuada respuesta a las necesidades de la acogida de espectadores en locales de pública concurrencia en el marco de una prestación de servicios efectuada por el teatro que desea transmitir su mejor imagen.

El personal que actualmente cubre estos puestos de trabajo, se han incorporado, en su gran mayoría, sin formación específica previa. Este curso tiene como objetivo cubrir este vacío y proporcionar recursos que permitan progresar hacia una atención al público de mayor calidad y profesionalidad.

Destinatarios

El curso se dirige a aquellas personas que se encuentran desarrollando estas funciones en contacto directo con el público y a las que deseen incorporarse por primera vez a la realización de estas tareas.

Contenidos

La función del personal de sala.

Perfil profesional del personal de sala.
Funciones asignadas al personal de sala.

Elementos de Relaciones Públicas y Marketing

Plan de marketing. La imagen del teatro.
El público objetivo.
Calidad en la atención al cliente.
Participación en el plan de calidad de la empresa.

Elementos de psicología

Tipos de espectador.
Manejo de grupos.
Comunicación verbal y no verbal. Habilidades de comunicación
La importancia de la presencia física y del saber estar. Imagen corporal y vestido.
Pautas de comportamiento para transmitir simpatía y discreción
Resolución de conflictos: Atender reclamaciones. Aplicar técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo. Escucha

La acogida en la representación o evento

Estreno o realización del evento.
Concepto de "corte" de entradas. La geografía del local. Aforo.
Nociones de protocolo.
Tratamiento de autoridades.
Tratamiento de invitados.
Atención al discapacitado.
Grupos de niños y de público de la tercera edad.
Relacionarse con el público.
La actitud en el trabajo

Elementos de higiene en locales de pública concurrencia.

Especificaciones del Código Técnico de edificación para locales de pública concurrencia. Clima, limpieza...

Incidencias

Protocolos de actuación ante una incidencia sanitaria.
Traumatismos, convulsiones, urgencias respiratorias, coronarias y obstétricas.
Nociones de primeros auxilios. PAS.
Disposiciones legales.

Planes de emergencia y evacuación.

La seguridad del público. Marco legal. (Ley de seguridad ciudadana, Ley de Policía del espectáculo, disposiciones de Protección Civil...).

Concepto de emergencia.

El plan de emergencia. Composición. Protocolos de actuación.

Equipos de primera intervención.

La evacuación. Vías, señalización. Protocolos.

El incendio. Equipos de lucha contra incendios.

El pánico.

Desarrollo del curso

Fechas: del 8 al 12 de junio de 2009.

Horarios: consultar www.redescena.net

Duración total: 35 horas.

Profesores

Núria Lomas.

Coordinadora y profesora: Licenciada en Ciencias de la Comunicación por la Universidad Autónoma de Barcelona. Ha sido responsable de relaciones públicas y jefa de prensa del Teatro Lliure (Barcelona), Jefa de Prensa del Festival de Cine de Sitges y en la actualidad desarrolla tareas en el departamento de comunicación: área de comunicación de la Diputación de Barcelona.

Paula Segarra.

Profesora: Diplomada en Enfermería. Profesora en primeros auxilios básicos y medicina del trabajo en Escuela Superior de Técnicas de las Artes del Espectáculo.

María José Piñar.

Profesora: Master en Psicología. Profesora en el centro FormaticBarna (adscrita a la Universidad de Girona), especialista en psicología industrial y comunicación.

Jordi Planas Vandrell

Director y profesor de la Escuela Superior de Técnicas de las artes del Espectáculo del Instituto del Teatro de la Diputación de Barcelona y la Fundación Politécnica de Cataluña (Universidad Politécnica).

Titulado "Directeur Technique des Entreprises de Spectacle Vivant" (ISTS) (RNCP Niveau 1)

Licenciado "Sciences de la culture et la Communication: Métiers de la Culture, option Directeur Technique"

Técnico en Prevención de Riesgos Laborales

Ha trabajado en Dirección Técnica en el Teatre Nacional de Catalunya y el Centre Dramàtic de la Generalitat de Catalunya. Ha sido jefe del servicio de luminotecnia del Gran Teatro del Liceo y del Centre Dramàtic. Ha trabajado como técnico de iluminación e iluminador para numerosas compañías y empresas, realizando diseños para teatro, danza, ópera, musicales y eventos, así como en aplicaciones arquitectónicas y museísticas de la iluminación.

Nº de alumnos

15.