

Ich bin die Visitenkarte



gekonnt mit Besucher/innen umgehen

Fortbildung für

- ❑ **Kassenkräfte**
- ❑ **Besucherbetreuer/innen**
- ❑ **Aufsichten und Garderobenpersonal**

6. Mai 2019

Museum Fürstenfeldbruck



Darum geht es:

Alle Personen, die direkten Kontakt zu Besucher/innen haben, sind Aushängeschilder der Institution. Hierzu zählen insbesondere auch Kassenkräfte, Aufsichten und Besucherbetreuer/innen.

Daher sollten sie einen angemessenen und professionellen Umgang mit Besucher/innen beherrschen und bei Konfliktsituationen richtig reagieren, um das Image des Hauses positiv zu verstärken.

Bei vielen Praxisübungen werden die theoretisch besprochenen Themen ausprobiert und das eigene Auftreten reflektiert.

Behandelte Themen:

- ❑ Die Institution Museum – Wesen und Aufgabe
- ❑ Die Museumsbesucher/innen – Typen und ihre Erwartungen
- ❑ Die Museumsmitarbeiter/innen – Repräsentant/innen und Dienstleister
- ❑ Beschwerden & Co. – der Umgang mit Besucher/innen
- ❑ Ich sehe was, was du nicht sollst – gekonntes Eingreifen bei Regelverletzungen

Angewandte Methoden:



Theorieblöcke



Workshops



Praxis-Übungen

Daten und Zahlen:

Termin: Montag, 6. Mai 2019, 9-17 Uhr

Ort: Museum Fürstenfeldbruck im Kloster Fürstenfeld,
Fürstenfeld 6, Fürstenfeldbruck bei München

Kosten: 150,00 €
inkl. Schulungsunterlagen und Pausenerfrischungen

Kontakt: culturalive

Doris Hefner M.A.
Frauwiesenweg 15a
82205 Gilching
Tel. 08105/278647
Fax 08105/278637
Mail hefner@culturalive.de
www.culturalive.de

