

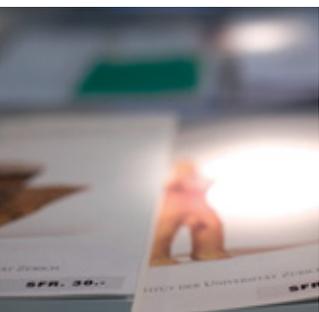
VMS
AMS

Verband der Museen der Schweiz
Association des musées suisses
Associazione dei musei svizzeri



Besucher im Museum

Ein Leitfaden



Bibliographie

Instrumente

Marie-Odile de Bary, Jean-Michel Tobelem (Hrsg.): Manuel de muséographie: Petit guide à l'usage des responsables de musée. Chapitre VI: Public et communication (Seguier Verlag) 2003

Pascal Gautier (in Zusammenarbeit mit Jean-Marc Richet und Christian Assante Di Panzillo) (Hrsg.): L'accueil et la visite dans les musées: les références de la qualité, Paris (AFIT) 1998

Bernd Günter [et al.] (Hrsg.): Besucher zu Stammgästen machen! Neue und kreative Wege zur Besucherbindung, Bielefeld (Transcript Verlag) 2000

ICOM Schweiz (Hrsg.): Aufsicht im Museum, Zürich 2004

Hartmut John [et al.] (Hrsg.): Museum und Tourismus. Wie man Tourismusmarketing wirkungsvoll in die Museumsarbeit integriert. Ein Handbuch, Bielefeld (Transcript Verlag) 2010

UNESCO/ICOM (Hrsg.): Vicky Woolard, Accueil des visiteurs in: Comment gérer un musée: manuel pratique, 2007

Besuchersforschung

Monika Bandi (Hrsg.): Kunstmuseen und Tourismus: Marktsegmentierung der Museums-touristen (Berner Studien zu Freizeit und Tourismus, Heft 47) 2007

Beatrix Commandeur, Dorothee Dennert (Hrsg.): Event zieht – Inhalt bindet: Besucherorientierung von Museen auf neuen Wegen, Bielefeld (Transcript Verlag) 2004

Eva Reussner (Hrsg.): Publikumsforschung für Museen: internationale Erfolgsbeispiele, Bielefeld (Transcript Verlag) 2010

Literatur

Walter Grasskamp (Hrsg.): Sonderbare Museumsbesuche. Von Goethe bis Gernhardt, München (Verlag C.H. Beck) 2006

Joachim Rönneper (Hrsg.): Die Welt der Museen. Literarische Besuche in den Museen der Welt, Frankfurt a.M./Leipzig (Insel) 1993

Christoph Stözl (Hrsg.): Menschen im Museum. Eine Sammlung von Geschichten und Bildern, Berlin (Deutsches Historisches Museum) 1997

Diese Publikation wird vom Bundesamt für Kultur, von der Schweizerischen Akademie der Geistes- und Sozialwissenschaften und vom Schweizer Tourismus-Verband unterstützt.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Bundesamt für Kultur BAK

Schweizerische Akademie der Geistes- und Sozialwissenschaften
Académie suisse des sciences humaines et sociales
Accademia svizzera di scienze umane e sociali
Accademia svizra da sciences morales e socialas
Swiss Academy of Humanities and Social Sciences



STV FST

Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione Svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

Impressum Konzept und Zitatauswahl: Cornelia Meyer | Beratung: Chantal Beck, Karin Kob, Martin Kluge, Stephan Kunz, Christian A. Meyer, Gianna A. Mina, Dominic Müller, Stephan Schneider | Redaktion: Sandra Haldi | Übersetzung: apostroph, Luzern | Grafik: Martina Lauterbach | Projektleitung: David Vuillaume | © 2013 Verband der Museen der Schweiz mit Namen Ziegler (1957), in: Jahrhundertchronik, Stuttgart 2007, © Reclam Verlag | Arthur Koestler: Sonnenfinsternis (1941), München/Wien (Europa Verlag) Neuausgabe 2000, © Benteli Verlags AG | Walker Percy: Der Idiot des Südens (The Last Gentleman, 1966), © Suhrkamp Verlag Frankfurt a.M. | Peter Sager: Alarmanlage auf zwei Beinen, (aus: ZEIT Magazin Nr. 13) 1981, © Peter Sager | Georges Simenon: Die alten Zeiten sind nicht für alle gleich, 1984, © by Diogenes Verlag AG Zürich | Paul Valéry: Das Problem der Museen, 1959, © Suhrkamp Verlag, Frankfurt a.M. | Edith Wharton: Zeit der Unschuld (The Age of Innocence, 1920), © 1986 Rogner & Bernhard Verlags GmbH & Co. KG, Berlin | Christoph Wiedemann: Schampus aus dem Nachtopf, in: Süddeutsche Zeitung 19.10.2011, © Süddeutsche Zeitung | Wilfried Wiegand: Das Ballett vergeblicher Gefühle. Gustave Moreau im Pariser Grand Palais, in: Frankfurter Allgemeine Zeitung, 28.11.1998, © Wilfried Wiegand

Nachweise Julian Barnes: Metroland, 1989 © Hoffmanns Verlag | Georges Bataille: Museum, aus dem Dictionnaire critique der Zeitschrift Documents, Paris 1929/1939, deutsch in: Kritisches Wörterbuch, Berlin, 2005, © Merve Verlag | Johann Wolfgang Goethe: Dichtung und Wahrheit (1813), in: Goethes Werke, 1981, © Beck Verlag | Hermann Hesse: Ein Mensch mit Namen Ziegler (1957), in: Jahrhundertchronik, Stuttgart 2007, © Reclam Verlag | Arthur Koestler: Sonnenfinsternis (1941), München/Wien (Europa Verlag) Neuausgabe 2000, © Benteli Verlags AG | Walker Percy: Der Idiot des Südens (The Last Gentleman, 1966), © Suhrkamp Verlag Frankfurt a.M. | Peter Sager: Alarmanlage auf zwei Beinen, (aus: ZEIT Magazin Nr. 13) 1981, © Peter Sager | Georges Simenon: Die alten Zeiten sind nicht für alle gleich, 1984, © by Diogenes Verlag AG Zürich | Paul Valéry: Das Problem der Museen, 1959, © Suhrkamp Verlag, Frankfurt a.M. | Edith Wharton: Zeit der Unschuld (The Age of Innocence, 1920), © 1986 Rogner & Bernhard Verlags GmbH & Co. KG, Berlin | Christoph Wiedemann: Schampus aus dem Nachtopf, in: Süddeutsche Zeitung 19.10.2011, © Süddeutsche Zeitung | Wilfried Wiegand: Das Ballett vergeblicher Gefühle. Gustave Moreau im Pariser Grand Palais, in: Frankfurter Allgemeine Zeitung, 28.11.1998, © Wilfried Wiegand

Museen in ihrer Rolle als Gastgeber

Museumsbesuche sind in der Regel ausgesuchte Kulturereignisse, sie werden zeitlich festgelegt und mit Vorfreude erwartet. Oft erfolgt der Besuch einer Ausstellung im Kreise der Familie; wird als gemeinsamer Anlass mit Freunden oder im Klassenverband geplant. Das Museumspublikum wählt eine besondere Ausstellung aus dem Angebot aus, bereitet sich darauf vor, nimmt sich Zeit, reist an und bezahlt einen Eintrittspreis. Für diese Wahl und den zeitlichen und finanziellen Aufwand erwarten die Museumsbesucher eine Gegenleistung – einerseits möchten sie dafür mit einer anregenden und interessanten Ausstellung belohnt werden und andererseits schätzen sie den Empfang in einer offenen und gastlichen Institution. Das Publikum soll und will merken, dass es im Museum, in der Sammlung, im Ausstellungshaus willkommen ist und dass man sich über den Besuch freut.

Der Verband der Museen der Schweiz VMS hat, zusammen mit dem Schweizer Tourismus-Verband, einige Tipps und Denkanstösse gesammelt, mit denen der Museumsbesuch für das Publikum zu einem angenehmen und erlebnisreichen Anlass werden kann. Einem Besuch auch, der gerne wiederholt und empfohlen wird. Es handelt sich hierbei um Ideal-, beziehungsweise Wunschanforderungen, die selbstverständlich nach Grösse und Möglichkeit des Museums anzupassen sind. In Anbetracht der vielfältigen Konkurrenzangebote im Freizeitbereich, sollten die Museen einen Empfang von höchster Qualität bieten um Wohlbefinden und kulturelle Bildung zu vereinen.

Ausstellungsbesuche der einen oder der anderen Art wurden nicht erst seit Goethe auch immer wieder in der Weltliteratur beschrieben. Lassen Sie sich bei diesem Leitfaden also von kleinen literarischen Pralinen entlang eines Museumsbesuches von der Planung bis hin zur Nachbetreuung (ver-)führen. Die Beispiele aus der Belletristik sind mal ernsthaft, mal mit einem Augenzwinkern und mal ironisch zu verstehen – aber sie sind nutzerorientiert, bezeugen ein genuines Bedürfnis nach Museumskultur und eine hingebungsvolle Verbundenheit der Besucher zur musealen Institution.



Allgemeine Informationen

Bald nachdem er in unsere Stadt gekommen war, beschloss er einst, sich einen vergnügten Sonntag zu machen. Er hatte noch keinen rechten Anschluss gefunden und war aus Unentschiedenheit noch keinem Verein beigetreten. Vielleicht war dies sein Unglück. Es ist nicht gut, dass der Mensch allein sei. So war er darauf angewiesen, sich um die Sehenswürdigkeiten der Stadt zu kümmern, die er gewissenhaft erfragte. Und nach reichlicher Prüfung entschied er sich für das historische Museum und den zoologischen Garten. Das Museum war an Sonntagvormittagen unentgeltlich, der Zoologische nachmittags zu ermässigten Preisen zu besichtigen. In seinem neuen Strassenanzug mit Tuchknöpfen, den er sehr liebte, ging Ziegler am Sonntag ins Historische Museum.

Hermann Hesse, Ein Mensch mit Namen Ziegler, 1957

Erreichbarkeit

Öffnungszeiten (Feiertage), Eintrittspreise (Ermässigungen), Lageplan, Kontaktdaten (Telefon mit Anrufbeantworter, Adresse, E-Mail, Webauftritt)

Ausstellungsinformationen

Themen und Inhalte der Ausstellung, Führungen, Begleitveranstaltungen (Web, Flyer, Broschüren, Presse)

Museumsinformationen

Geschichte des Hauses, Team, Raumvermietungsmöglichkeiten

Bewerbung

Museums- und Ausstellungsplakate, Inserate, Newsletter (online oder Print)

Besucherpflege

Regelmässig erscheinender Newsletter (online oder Print), Bulletin, Versand Einladungskarten und -flyer, Hinweise auf Begleit- und Rahmenveranstaltungs-, sowie Führungsangebote, Social Media (Facebook, Twitter), Museumsmitgliedschaften



Anreise

Eines Nachmittags, nachdem ich mir dieser ärgerlichen Metamorphose misstrauisch bewusst geworden war, ging ich in das Musée Gustave Moreau. Das ist ein wenig einladender Ort in der Nähe der Gare Saint-Lazare, der völlig willkürlich einen zusätzlichen Tag mitten in der Woche (sowie den gesamten August) geschlossen ist und daher noch weniger Besucher hat, als man annehmen möchte; gemeinhin hört man davon, wenn man das dritte Mal in Paris ist, und beim vierten Mal schafft man es hinzugehen. Es ist bis an die Decke mit Gemälden und Zeichnungen vollgestopft, wurde von Moreau bei seinem Tode dem Staat vermacht und wird seitdem widerwillig unterhalten. Es war einer meiner Lieblingsorte.

Julian Barnes, Metroland, 1980

Informationen

Information zur Erreichbarkeit des Museums, Situationskarte (Web, Flyer), Verbindung öffentlicher Verkehr (Haltestellenangabe), Strassenhinweisschilder zum Museum



Ankunft

An einem regnerischen Donnerstagnachmittag der Woche darauf stand er in einem grossen Saal des Metropolitan Museums. [...] Doch der junge Mann, mit Forschergeist begabt, sah von sich selber ab und beobachtete das Verhalten anderer Besucher. Von seinem günstigen Platz hinter der Säule aus bemerkte er, dass die Leute, die hereinkamen, zugleich glücklich und angekränkt waren: angekränkt in ihrem Glückhsein. Sie waren heiter; doch ihre Heiterkeit hatte etwas Beklemmendes. Lächelnd kamen sie herein, mit glasigen Augen gingen sie hinaus, und die Gemälde qualmten in ihrem Rahmen und schrumpelten zusammen.

Walker Percy, *Der Idiot des Südens*, 1966

Empfang aussen

Beschilderung von der ÖV-Haltestelle und dem Parkplatz hin zum Museum; deutliche Wahrnehmbarkeit des Hauses und erkennbare Beschriftung des Museums; behindertengerechte Zugänglichkeit; gut sichtbares und gedecktes Eingangsportal; Treffpunkt oder Besammlungsort, Eingangsbeschriftung mit Angabe der Öffnungszeiten, Aussenplakatierung und/oder Ausstellungsfahne



Eingangsbereich



Ich hielt dem blau-uniformierten „gardien“ meinen Studentenausweis hin, wie schon einige Male zuvor in jenem Frühling. Er erkannte mich nie wieder und liess jedesmal dasselbe Ritual ablaufen. Er sass jeweils an seinem Schreibtisch, in der rechten Hand eine Zigarette, die er unter Tischplatten-niveau hielt, und vor sich einen „Série Noire“-Krimi, den er mit der linken Hand runterdrückte. So sieht die Hierarchie bürokratischer Vergehen aus. Er schaute auf, sah einen Kunden, zog mit den letzten beiden Fingern der rechten Hand die oberste Schublade auf, deponierte die bröselige, aufgeweichte ovale Kippe auf einem Aschenbecher; machte die Schublade zu, drehte den „Série-Noire“ mit dem Gesicht nach unten, drückte ihn noch platter, langte nach seiner Eintrittskartenrolle, brummelte „Keine Ermässigung“, riss die Karte ab, schob sie mir hin, nahm meine drei Francs, wischte fünfzig Centimes Wechselgeld rüber, hob meine Karte wieder auf, riss sie durch, liess eine Hälfte davon in seinen Papierkorb fallen und gab mir die andere zurück. Ich hatte kaum den Fuss auf die Treppe gesetzt, da kringelte der Rauch sich wieder empor und das Buch lag offen da.

Julian Barnes, Metroland, 1980

Eintritt

Einladender und freundlicher Begrüssungsbereich mit Besucherberatung und Desk; angeschriebene Eintrittspreise und Ermässigungen; Hinweistafeln zu Toiletten, Schliessfächern, Garderobe, Shop, Cafeteria

Eingang

Heller Zugang, angenehme und begrüssende Atmosphäre; bequeme Warte-, Sitz- und Ausruhmöglichkeiten; Blumenschmuck

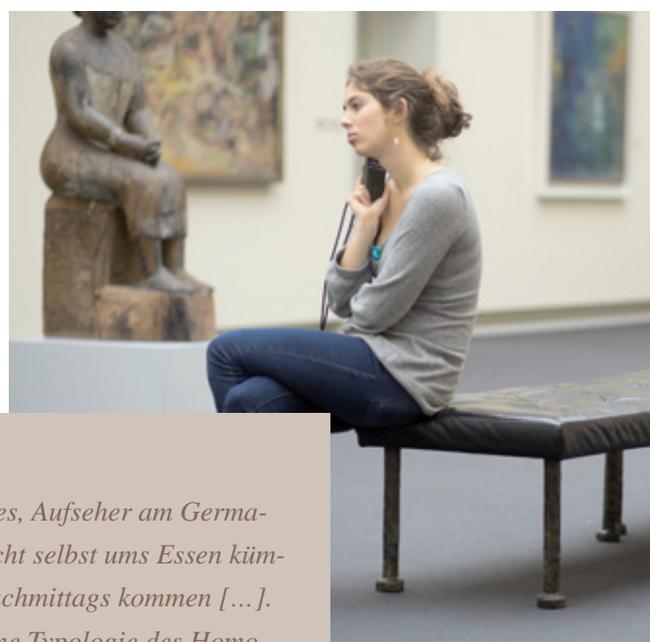
Empfang

Aufmerksames, zuvorkommendes Empfangspersonal; Auskunftskompetenz; diskrete Überwachungskameras

Ausstellungsorientierung

Hinweisschilder zu den Ausstellungen, Sonderschauen und Sammlungen; Abgabe von Museums- und Ausstellungs-Flyern; Wegleitung und/oder Handzettel zu den Ausstellungen und zu Begleitveranstaltungen

Ausstellung



Man kriegt mit der Zeit einen Blick für die Besucher“, sagt Georg Barthelmes, Aufseher am Germanischen Nationalmuseum in Nürnberg. „Vormittags kommen die, die sich nicht selbst ums Essen kümmern müssen, die besseren Leute. Die fassen auch weniger an als die, die nachmittags kommen [...]. In seinen nun schon 15 Jahren als Aufseher hat Georg Barthelmes eine eigene Typologie des Homo musealis entwickelt, abseits der üblichen Besucherstatistik: „Es gibt den Typ, der schnell mal durchläuft; den Typ, der sich durchfragt von einem Aufseher zum andern, der fragt nur und sieht gar nichts; den Typ mit der Kamera, der alles knipsen will; und den Typ mit dem Katalog in der Hand, der sucht jedes Bild, was im Katalog ist, und wenn er den durchhat, denkt er, er hat alles gesehen.

Peter Sager, Alarmanlage auf zwei Beinen, 1981

Aufsichten

Erkennbare und freundliche Aufsichtspersonen (Repräsentanten des Museums)

Auskunft

Geschultes Aufsichtspersonal für Auskünfte auch jeweils zum Inhalt der Ausstellung; Besucherforschung und –statistik

Pietà. – Die Gemäldegalerie einer mitteldeutschen Stadt, an einem Montagnachmittag. Kein Mensch war in der Galerie ausser Rubaschow und dem jungen Mann, den zu treffen er hierhergereist war; ihr Gespräch spielte sich auf einem runden Plüschsofa in der Mitte eines leeren Saales ab, dessen Wände mit Tonnen vom schweren Frauenfleisch der flämischen Maler behangen waren. Es war im Jahre 1933, während der ersten Schreckensmonate, kurz vor Rubaschows Verhaftung.

Arthur Koestler, Sonnenfinsternis, 1941

Besucherkomfort

Sitzgelegenheiten in den Ausstellungsräumen; Klappstühle für Führungen; Rollstuhlgängigkeit

Raumkomfort

Gepflegtheit der Einrichtungen und der Ausstellungspräsentation; Sauberkeit der Räume; gute Belüftung, den Objektanforderungen entsprechende Luftfeuchtigkeit und Luxstärke



In Princetown gibt es ein Museum, und wir haben ihm einen Besuch abgestattet. Zunächst einmal habe ich mich halten müssen, um nicht lauthals zu lachen. Sie brauchen sich nur den Laden eines Trödlers auf dem Montmartre vorzustellen. Daran musste ich unwillkürlich beim ersten Blick in besagtem Museum denken. Da waren Dinge ausgestellt, die gar nicht so alt waren, die man noch gut hätte gebrauchen können und die bei uns sicherlich Abnehmer gefunden hätten, nicht als Rarität, sondern zur Benutzung. Unterwäsche zum Beispiel, Damen- und Kinderunterwäsche, auf der ein Etikett verkündet: Handgenäht und bestickt. Sie war mindestens siebzig Jahre alt und daher für würdig befunden worden, die Vitrinen eines Museums zu zieren.

Georges Simenon, Die alten Zeiten sind nicht für alle gleich, 1984

Vermittlung

Klares Ausstellungskonzept, verständliche Kommunikation der Inhalte, gut lesbare Grösse der Objektbeschriftungen; wissenschaftlicher Forschungshintergrund der Sammlung; Zugänglichkeit der Sammlung zu Forschungszwecken

Ausstellungsattraktivität

Besucherfreundliche Ausstellungspräsentation; ansprechende Inszenierung (lernfreundlich, lustvoll, interessant, überraschend und innovativ, interaktiv und nachhaltig)

Ausstellungsinformationen

Beschriftungen gut lesbar und beleuchtet; ansprechende Texte in verständlicher Sprache; Mehrsprachigkeit; wissenschaftliche Dokumentationen, Kataloge, Publikationen



Die Stunde, wo die Galerie eröffnet werden sollte, mit Ungeduld erwartet, erschien. Ich trat in dieses Heiligtum, und meine Verwunderung überstieg jeden Begriff, den ich mir gemacht hatte. Dieser in sich selbst wiederkehrende Saal, in welchem Pracht und Reinlichkeit bei der grössten Stille herrschten, die blendenden Rahmen, alle der Zeit noch näher, in der sie vergoldet wurden, der gebohnerte Fussboden, die mehr von Schauenden betretenen als von Arbeitenden benutzten Räume gaben ein Gefühl von Feierlichkeit, einzig in seiner Art, das um so mehr der Empfindung ähnelte, womit man ein Gotteshaus betritt, als der Schmuck so manches Tempels, der Gegenstand so mancher Anbetung hier abermals, nur zu heiligen Kunstzwecken aufgestellt schien. Ich liess mir die cursorische Demonstration meines Führers gar wohl gefallen, nur erbat ich mir, in der äusseren Galerie bleiben zu dürfen. Hier fand ich mich zu meinem Behagen, wirklich zu Hause.

Johann Wolfgang von Goethe, Dichtung und Wahrheit, 1813

Führungen

Öffentliche und private Führungsangebote, Führungen für Schulen, verschiedensprachige Führungen, Audioguides; ausgewählte Vermittlungsangebote, Rahmenprogramme; Besucherbindung

Sicherheit

Notfallkonzept für die Besucher, Erste Hilfe-Produkte; gut erkennbare Signaletik; Sicherheitskonzept für die Objekte, Feuermelder, Feuerlöscher

Erholungszonen und Café



„Es gibt das Kunstmuseum – im Central Park“, erklärte er, als sie ihn fragend ansah. „Um halb drei. Ich warte am Eingang.“ [...] Sie hatten diesen melancholischen Zufluchtsort ganz für sich, setzten sich auf den Diwan, der um die Dampfheizung in der Mitte herumgebaut war, und starrten schweigend auf die Vitrinen aus schwarz gebeiztem Holz, in denen die Fundstücke aus Troja lagen.

Edith Wharton, Zeit der Unschuld, 1920

Erholungszonen

Genügend Sitzgelegenheiten in den Ausstellungsräumen, Ruhezonen, Lesemöglichkeiten

Am Samstagabend heisst es wieder: auf ins Kultur-Gewühl. Die Münchner Museen – staatliche wie städtische – und dazu noch eine Handvoll Galerien inszenieren ein Event der Sonderklasse. Eine Nacht lang, zumindest aber bis zwei Uhr in der Früh, darf das Leben durch die heiligen Hallen der Kunst toben. [...] Es gibt viel zu sehen und mittlerweile auch jede Menge zu essen. Die Museen überbieten sich mit mehr oder weniger originellen Cateringideen. Von der Gulaschkanone unter toskanischer Loggia über speziell kreierte „Museumsnacht-Suppen“ bis hin zum Schampus aus Nachttöpfen kennt auch das kulinarische Abenteuer keine Grenzen. Ganz zu schweigen von dem umfassenden Körpergefühl, das einem so eine Nacht vermitteln kann. Zubringerbusse wie Museen sind so überfüllt, dass intensive zwischenmenschliche Kontakte kaum zu vermeiden sind. Also rundum ein sinnliches Vergnügen, diese Museumsnacht – aber auch Beweis dafür, dass sich mittlerweile selbst im verstaubtesten Depot ein gewisses Dienstleistungsbewusstsein durchgesetzt hat.

Christoph Wiedemann, Schampus aus dem Nachttopf, 2001

Restauration

Museumscafé, Restaurant; Sonderveranstaltungen; Vernissagen, Finissagen; Vermietung von Museumsräumen

Nach dem Besuch

Ein Museum ist wie die Lunge einer Grossstadt: Die Besucherschar strömt wie Blut jeden Sonntag ins Museum hinein und kommt gereinigt und erfrischt wieder heraus. Die Bilder sind nichts anderes als leblose Oberflächen, und nur in der Menge der Betrachter vollzieht sich jenes Spiel von Lichteffekten und Reflexen, dessen technische Details von den Kritikern beschrieben worden sind. Es ist immer wieder interessant, mit Bewunderung zur Kenntnis zu nehmen, wie die am Sonntag um fünf Uhr zur Ausgangstür des Louvre herausströmenden Besucher sichtbar von dem Wunsch beseelt sind, ganz jenen göttlichen Geschöpfen zu gleichen, die sie, wie ihre leuchtenden Augen zeigen, so hinreissend finden.

Georges Bataille, Museum, 1929/1930

Verabschiedung

Aufnahme von Rückmeldungen und Besucher-Feedback; Auflage Gästebuch; Museumsshop; Verabschiedung der Besucher durch das Personal in der Lobby



„Ich war sechzehn Jahre alt“, erinnerte sich André Breton, „als ich das Moreau Museum entdeckte, und diese Entdeckung hat meine Art zu lieben auf immer geprägt.“ Das war 1916. Ein paar Jahre später umwirbt der gerade zwanzigjährige Literat André Malraux die kultivierte Bürgerstochter Clara Goldschmidt, und als die beiden nach wenigen Monaten heimlich eine Reise planen, „da bereiten wir uns“, so erzählte Clara Malraux in ihren Memoiren, „darauf vor, indem jeder den anderen in seine eigene Welt einführte: er nahm mich mit ins Musée Gustave Moreau ...“ Die beiden Zeugnisse sind so aufschlussreich, weil sie sich nirgends relativierend zuordnen lassen, keinem Stil und keiner Bewegung, keiner Gruppe und keiner Richtung. Die beiden Jünglinge, die im zweiten Jahrzehnt unseres Jahrhunderts jeder für sich das kleine Museum in der rue de la Rochefoucauld entdeckt hatten, waren nicht vom Zeitgeist geleitet.

Wilfried Wiegand, Das Ballett vergeblicher Gefühle, 1998

Besucherbindung

Prüfung der Nachhaltigkeit der Museumsbesuche; Kooperation mit Drittpartnern (Museumsspass, Partnermuseen, Tourismusorganisation); Pflege des Social Media-Profiles; Dankesbriefe bei Gruppenbesuchen

Evaluation

Prüfung der Besucherzufriedenheit; Auswertung der Besucherrückmeldungen



Verband der Museen der Schweiz VMS

c/o Landesmuseum Zürich
Postfach, CH-8021 Zürich
Telefon +41 44 218 65 88
Fax +41 44 218 65 89
info@museums.ch
www.museums.ch





Qualitäts-Programm des Schweizer Tourismus
Programme qualité du tourisme suisse
Programma qualità del turismo svizzero

Lassen Sie Ihren Besucherservice auszeichnen Faites labelliser votre qualité de service Fate premiare il vostro servizio ospiti

■ Das Qualitäts-Programm bringt Ihrem Museum viele Vorteile

Das Q-Gütesiegel zeichnet Betriebe aus, die sich kontinuierlich mit dem Thema Qualität auseinandersetzen. Die Einführung eines Qualitätsmanagements rechnet sich für Ihren Betrieb: Er hat mehr zufriedene Gäste und damit langfristig mehr Erfolg. Mit dem Qualitäts-Programm können Sie für optimalen Besucherservice sorgen. Das Programm bietet Kurse und praktische Instrumente. Es verläuft in 3 Stufen. Das Ziel jeder Stufe: Zufriedene Gäste, die gerne wiederkehren.

■ Le Programme qualité apporte beaucoup d'avantages à votre musée

Le label de qualité distingue les entreprises qui se préoccupent en permanence de la qualité. L'introduction d'une gestion de la qualité est un calcul gagnant pour une entreprise: elle lui apporte davantage de clients satisfaits, et donc un plus grand succès à long terme. Le Programme qualité vous permet de garantir un service optimal. Le Programme propose des cours et des instruments pratiques. Il se déroule sur 3 niveaux. À chaque niveau, le but est que les visiteurs soient satisfaits et désireux de revenir.

■ Aderite al Programma qualità, il vostro museo trarrà enormi vantaggi

Il marchio di qualità premia le aziende che si occupano costantemente dell'argomento qualità. Introdurre una gestione di qualità in un'azienda turistica: essa infatti avrà ospiti entusiasti e perciò un maggiore giro d'affari e successo a lunga scadenza. Grazie al Programma qualità, potrete ottimizzare i servizi. Il Programma offre corsi e strumenti pratici. E' strutturato in tre livelli, avendo come obiettivo comune di entusiasmare l'ospite perché faccia ancora ritorno.



QUALITY
Our Passion

Servicequalität
Qualité du service
Qualità dei servizi



QUALITY
Our Passion

Führungsqualität
Qualité de la gestion
Qualità di gestione



QUALITY
Our Passion

Umfassendes QMS
Gestion globale de la qualité
Quality Management globale



■ Einfacher Zugang zum Qualitätsmanagement

Sie erhalten Zugang zu einem Qualitätsmanagement-Programm, das speziell für Dienstleister konzipiert und an deren spezifischen Bedürfnissen ausgerichtet wurde. Das Programm funktioniert in kleinen, in mittleren wie auch in grossen Betrieben – es steigert langfristig die Wettbewerbsfähigkeit und den Betriebserfolg.

Zufriedene Besucher als Basis für nachhaltigen Erfolg

Im Q-Programm wird Servicequalität konsequent aus der Perspektive des Besuchers betrachtet. Die Bedürfnisse und Wünsche der Gäste rücken so beim täglichen Handeln ins Zentrum – die Voraussetzung, um als professioneller Gastgeber erfolgreich zu sein.

Motivierte Mitarbeitende dank aktiver Einbindung

Das Q-Programm bindet die Mitarbeitenden von Beginn weg ein und fördert so die Eigeninitiative sowie die Dienstleistungsorientierung im Team, was wiederum systematisch Verbesserungsprozesse anstösst. Auf diese Weise trägt das Q-Programm zur Motivation der Mitarbeitenden bei.

■ Accès simple à la gestion de la qualité

Vous obtenez l'accès à un programme de gestion de la qualité spécifiquement conçu pour les prestataires de services et axé sur leurs besoins propres. Ce programme fonctionne dans les entreprises de toute taille, les petites aussi bien que les moyennes ou les grandes, et en accroît à long terme la compétitivité ainsi que le succès opérationnel.

La satisfaction des clients est la base d'un succès durable

Le Programme qualité aborde systématiquement la qualité du service du point de vue du client. Ainsi, les besoins et les souhaits des visiteurs prennent une place centrale au quotidien – ce qui est la condition préalable au succès d'un accueil professionnel.

Des collaborateurs motivés parce qu'activement intégrés

Dès le début, le Programme qualité associe les collaboratrices et les collaborateurs en les encourageant à prendre des initiatives ainsi qu'à travailler en équipe dans le sens du service à la clientèle, ce qui déclenche à son tour des processus d'amélioration systématiques. De cette manière, le Programme qualité contribue à la motivation du personnel, qui s'identifie encore davantage à l'entreprise.

■ Accesso semplice alla gestione di qualità

Avrete accesso al Programma gestione di qualità, pensato esclusivamente per i prestatori di servizi, basato su specifiche esigenze, ideale anche per le piccole, medie e grandi aziende, garantendo competitività e successo duraturo.

„Ospiti soddisfatti“, la filosofia da seguire per un successo duraturo

Nel Programma qualità, la qualità dei servizi viene costantemente considerata dal punto di vista del visitatore: infatti, sono proprio le esigenze e i desideri dei visitatori a creare i presupposti per essere un locatario di successo.

Collaboratori motivati grazie ad una partecipazione attiva

Il Programma qualità unisce i collaboratori sin dall'inizio, promuovendo sia l'iniziativa autonoma, sia l'orientamento dei servizi in team, azione che genera a sua volta sistematici miglioramenti. In questo modo, il Programma qualità contribuisce a motivare i collaboratori, permettendo di identificarsi di più con l'azienda.

STV FST

Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

Sie möchten Ihre Prozesse und den Besucherservice optimieren und damit Ihr Museumskonzept ergänzen und weiterentwickeln? Wir beraten Sie gerne. Prüfstelle Qualitäts-Programm des Schweizer Tourismus, Tel. 031 307 47 41, info@quality-our-passion.ch, www.swisstourfed.ch/quality

Vous souhaitez optimiser vos processus et service à la clientèle et ainsi développer et compléter votre concept d'accueil? C'est avec plaisir que nous vous conseillerons: Organe de contrôle du Programme qualité, Tél. 031 307 47 41, info@quality-our-passion.ch, www.swisstourfed.ch/quality

Vorreste ottimizzare l'intermediazione e il servizio ospiti in modo da arricchire e sviluppare ulteriormente il vostro concetto d'accoglienza? Siamo a vostra disposizione. Ente di controllo Programma qualità del turismo svizzero, tel. 031 307 47 41, info@quality-our-passion.ch, www.swisstourfed.ch/quality