

# God publikumsbetjening

**Underviser:** Birgitte Raaberg



## Dato

13. juni 2022

## Sted

Museum Silkeborg

## Pris

DKK 1.600 (ODM-medlem)

DKK 2.000 (ikke-medlemmer)

Hvordan får man museets besøgende til at føle sig velkomne? Hvordan håndterer man krævende kunder? Hvordan udnytter man sine egne kompetencer til at være institutionens ansigt udadtil?

Kurset vil hjælpe frontpersonalet til at blive endnu bedre til at håndtere de mange forskellige typer kunder og situationer i museets eller bibliotekets hverdag.

Kurset vil give bevidsthed om kundebetjening og kropssprog, kundetyper og konstruktiv adfærd, udnyttelse af rummet samt redskaber og teknikker til at identificere egne kompetencer og til at udvikle dem yderligere.

## På kurset får du viden om

- Adfærd og integritet
- Kropssprog, stemme og image
- Rummets betydning og muligheder
- Modeller og værktøjer til implementering
- Venlig og konstruktiv indsats – genkendelse af signaler
- Effektiv kommunikation – klar og struktureret formidling
- Personlig fremtræden
- Hurtig indsats i formidling – klar besked

---

Læs mere på [www.dkmuseer.dk](http://www.dkmuseer.dk) under ”Efteruddannelse og arrangementer”

