

Moodne Muuseum I

Ülevaade Londoni Teadusmuuseumist ja meie külastajatest

'Me haarame inimesi kaasa dialoogi, et luua tähendusi inimkonna geniaalsusele minevikus, olevikus ja tulevikus.'

Sally Davies

Londoni Teadusmuuseumi kommertsürituste direktor

September 2006

Sissejuhatus

- Ülevaade Teadusmuuseumist
- Külastajateenindus Teadusmuuseumis: Külastajateteeninduse ja Infoosakond

Teadusmuuseumi fakte

- Tasuta sissepääs alates 1. detsembrist 2001
- Enam kui 200,000 eksponaati, 10% väljapanekus
- 2,000 interaktiivset eksponaati
- 2.2 miljonit külastajat aastas, k.a. 300 000 haridusgruppi
- 600 töötajat
- Pool kilomeetrit muuseumi ühest otsast teise

Meie külastajad ja finantseerimine

- Külastuste tüübid
- ✓ Perekonnad
- ✓ Haridus
- ✓ Üksikkülastavad täiskasvanud
- ✓ Turistid
- Finantseerimine
- ✓ Valitsuse toetus
- ✓ Muuseumi firma
- ✓ Korporatiivsed partnerid
- ✓ Sponsorid

Mis muuseumis toimub?

- Mitte-kommertsiaalne
- ✓ Püsinäitused
- ✓ Tasuta ajutised näitused
- ✓ Interaktiivsed eksponaadid
- ✓ Üritused ja shõud

- Kommertsiaalsed
- ✓ IMAX 3D Kino
- ✓ Simulaatorid
- ✓ Tasulised ajutised näitused

Külastajatega suhtlevate rollide jaotus

- Selgitajad, Poemüüjad, Kohvikutöötajad, Turvatöötajad, Külastajateteenindajad ja Infotöötajad
- Külastajateteeninduse ja Infoosakond osa Muuseumi firmast, mis asutati aastal 1989, loomaks muuseumile kommertsiaalettevõtmistest sissetulekut, mida muuseumi ülalpidamiseks ja arendamiseks kasutada

Tegevusalad

- Kuni 40 täiskohaga, poole kohaga ja hooajalist tootajat iga päev
- Piletite müük tasulistele atraktsioonidele, piletilauad, telefonikeskus
- Informatsioon, retseptisioonialauad
- IMAX 3D kino, simulaatorid, ajutised näitused
- Interaktsioon järjekorras ootajatega, infolehtede jagamine
- Kõrge standardiga teeninduse pakkumine
- Külastajate heaolu

Kõrgete standarditega teeninduse tähtsus

- Reputatsioon
- Suurem piletite labimüük ja sissetulek muuseumile
- Enam külastajaid tänu sõprade-tuttavate soovitusel, nt sünnipäevapeod
- Korduvkülaskäigud: 48% külastajaid tulevad jalle

Erinevat tüüpi külastajateteenindus

- Üks-ühega ja üks-mitmega: müügi protsess/ kõned gruppidele
- Kõrgetele teendindusootustele vastamine
- Külastajaga silmitsi ja telefonikontakt
- Müügi ja informatsiooniteenuse tasakaalustamine
- Ärritunud külastajatega tegelemine
- Kirjalikele kaebustele ja muule korrespondentsile vastamine

Hooajaline graafik

- Kõrg- ja madalhooajad, koolivaheajad iga 2 kuu järel
- Külastajanumbrid: 3,000 – 20,000 päevas
- IMAX 3D kino: 300 – 2200 külastajat päevas
- Töötajaskonna arv: 20 – 40 päevas
- Hooajaliste töötajate kasutamine

Standardite loomine, hindamine ja hoidmine

- Tööhõive protsess
- Alg- ja korduvväljaõpe, kohusetäitmise juhtimine ja arendamine
- Isiklik väljanägemine – töörietus, nimesildid, keelekasutus
- Hindamine – salakülastaja, tagasiside, juhtkonna observatsioon
- Dokumendid – Kodukorra Kood, Tööpraktika Protseduurid, Teenusestandardi Lepe, igapäevane tööpiirkondade ülevaatus