



RAHVAKULTUURI
K E S K U S

Koostöös Eesti Muuseumiühinguga

**Koolituspäev muuseumide administraatoritele, klienditeenindajatele,
saalitöötajatele, ürituste korraldajatele ja teistele**

- Eesmärk:** Suhtlemine kliendiga, vastuvõttude ja ürituste korraldamine
- Toimumise aeg:** 6. märts 2006
Algus kl 9.30 , orienteeruv lõpp 17.00
- Toimumise koht :** Rahvakultuuri Arendus- ja Koolituskeskus
Vilmsi 55, Tallinn
- Koolitaja:** Heli Tooman
- Osavõtutasu:** 200.-
(EMÜ liikmetele 150.-)
- Registreeruda telefonil:** 6009291 või e-mailile: keskus@vilmsi.ee
- Lisainfo:** Lõuna võimalus kohapeal 12.45-13.30 (30 EEK ei sisaldu osavõtutasus) ;
2 kohvipausi + koolitusmaterjalid (hinna sees)
Esimene kohvipaus 11.00 – 11.15
Teine kohvipaus 15.00 – 15.15



RAHVAKULTUURI
K E S K U S

Tel: 600 9291
Faks: 600 9369
E-post: keskus@vilmsi.ee
Kodulehekül: www.vilmsi.ee

Koolituspäeva sisututvustus:

MUUSEUMITÖÖTAJATE ROLL JA VÕIMALUSED MUUSEUMIDE MUUTMISEL KLIENDIKESKSEMAKS

1. Muutuv ühiskond ja muutuv muuseumitöö
Suundumus teenindusühiskonda
Mida see tähendab?
Kuidas on muutunud töö sisu?
Kuidas peaks sellele reageerima muuseumid?
Diskussioon: Kuidas on viimasel kümnendil muutunud muuseumitöö?
2. Kus toimub teenindamine?
Muuseumide rollid
Muuseum kui teenindav organisatsioon
Teenindustegevused
Diskussioon: Muuseumitöötajate teenindustegevused
3. Mida tähendab teenindamine?
Teenuste, sh muuseumiteenuste tehniline (mida?) ja funktsionaalne (kuidas?) kvaliteet
Diskussioon: Tunnete tähtsus teeninduses
4. Muuseumide kliendid, nende ootused, vajadused ja soovid
Kes on muuseumikliendid?
Diskussioon: Mida meie kliendid ootavad, vajavad soovivad?
Kuidas me neile vastata saame? Kuidas saame nad teha õnnelikuks?
5. Klienditeenindaja rollid ja vastutus
Klienditeenindaja otsused ja nende mõjutegurid
Teenindusprotsess ja selle "tööriistad"
Diskussioon: Muuseumi sisemine klient ja tema teenindamine
6. Teeninduskultuur ja teeninduslik mõttekultuur
Teeninduslik mõttekultuur kui alusbaas, milleta ei saa luua teeninduskultuuri ja -kvaliteeti
Diskussioon: Milline on meie mõttekultuur?
7. Teeninduslik käitumislaid
Kehtestav käitumislaid ja selle arendamine
8. Veaolukordade paratamatus
Valmisolek veaolukordade koheseks lahendamiseks
9. Suhtlemistehnikate kasutamine teenindamisel
10. Kokkuvõtte koolituspäevast:
Miks on hea teenindamine kasulik eelkõige teenindajale endale?
Kolm asja, mida saaksite koheselt teha oma teeninduslikkuse parendamiseks?
Kolm asja, mida saaks meie muuseum kui teenindav organisatsioon teha kliendikesksuse suurendamiseks?

