



Erfurt, 05. Juli 2019

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir laden Sie recht herzlich zur Weiterbildung zum Thema

**„Gutes Service– und Aufsichtspersonal ist keine Glückssache!
Auf Einbindung sowie Schulung und Qualifizierung kommt es an!“**

**am Montag, dem 26. August 2019 um 10:00 Uhr in das
Residenzschloss Altenburg, Schloss 2, 04600 Altenburg ein.**

(Ziel für Navigationsgerät: Herzog–Ernst–Platz, dort befindet sich der öffentliche Parkplatz
Marstall, von dort fußläufig ins Schloss, ca. 7 min.)

Wir freuen uns, dass wir Herrn Dr. Berthold Schmitt, Berater und Inhaber der
Agentur SchmittART, als Referenten gewinnen konnten. Weiterführende Informationen
zum Referenten finden Sie unter: www.schmitt-art.de.

Bitte teilen Sie uns bis 12. August 2019 Ihre Teilnahme per E-Mail unter
mueller@museumsverband-thueringen.de oder telefonisch unter 0361 –24142640 mit.

Für Rückfragen stehen wir unter den genannten Kontaktdaten gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Holger Nowak
Geschäftsführer



Die Erwartungen an die Qualität der Museen steigen, Dies gilt auch für das Personal an Empfang, Garderobe und Kasse sowie für die Aufsichten.

Service- und Aufsichtskräfte unterstützen die Abläufe in Museen auf vielfältige Weise. Da diese Mitarbeiter oft die einzigen Ansprechpartner für die Anliegen der Gäste sind, entscheidet die Qualität ihrer Leistung auch über das Ansehen einer Kultureinrichtung.

Wie aber sind die grundlegenden Qualifikationen für gutes Personal? Welche spezifisch musealen Kriterien sollte ein Dienstleister erfüllen? Diese Fragen sollen in der Weiterbildungsveranstaltung, die sich an Museen, die eigenes und/oder externes Service- und Sicherheitspersonal beschäftigen, beantwortet werden.

Ablauf der Weiterbildungsveranstaltung:

10:00 Uhr	Begrüßung durch Holger Nowak, Geschäftsführer des Museumsverbands Thüringen e. V. Dr. Christian Horn, Schloss- und Kulturdirektor Altenburg Dr. Berthold Schmitt, Berater der Agentur SchmittART
10:05–12.00 Uhr	Ein unregelmäßiger Markt: Der Kunde bekommt, was er benötigt – oder auch nicht“ Standards entwickeln: Sie setzen Maßstäbe!
12.00–12.30 Uhr	Mittagspause
12.30–14:30 Uhr	Angebote für Schulung und Qualifizierung (Überblick) QEM – Qualifizierte Einbindung von Museumspersonal (Inhalte, Ablauf) Gelegenheit zur Diskussion
anschließend	Führung durch das Residenzschloss Altenburg