



SEMINARIO:

“TECNICAS DE COMUNICACION Y CONDUCCION DE GRUPOS EN UN MUSEO”

INTRODUCCIÓN

Los Museos reciben cada vez más demanda de visitas guiadas para grupos.

El objetivo que se deben fijar es preparar a los guías para comunicar y adaptarse ante la gran diversidad de públicos, desde niños de corta edad, grupos de estudiantes, tercera edad, familias, etc.

Para ello es importante que los guías mejoren su relación con respecto al grupo:

- Controlando la disposición y ubicación del público que integra el grupo para mejorar la comunicación.
- Modulando la voz en volumen y tono.
- Utilizando recursos de comunicación no verbal, etc.

OcioKonsulting, evaluará los servicios, actitudes y comportamiento del personal en tiene contacto directo con los visitantes del museo, para lograr un adecuado acercamiento y satisfacción de los mismos. En definitiva, consolidar actitudes, conocimientos y técnicas encaminadas a dar un mejor servicio al visitante de un Museo.

La técnica Cliente Misterioso (observación directa y participante) – donde el cliente misterioso no logrará ser identificado por el personal evaluado- , permitirá recoger información en condiciones idénticas a la realidad; Así mismo, genera un rendimiento en sentido positivo entre el personal que atiende al público, al sentirse evaluados en forma permanente.

Todo ello nos va a permitir:

- Conocer de la impresión que el cliente tiene del servicio que ha recibido y cómo optimizarlo para ser rentable.
- Medir la calidad profesional de los guías. Se observará en concreto, cómo se dan los siguientes servicios al visitante:
 - Modo de saludar y dar la bienvenida.
 - Modo de ofrecer ayuda o consejo.

- Disposición a entender lo que el visitante necesita y a satisfacer sus requerimientos.
- Modo de conducir los grupos.
- Seguridad en las exposiciones y protagonismo del guía.
- Manera de transmitir la información y de interpretarla.
- Modo de agradecer la visita y despedirse de los visitantes, etc.

Publico objetivo:

Guías en activo del MUSEO.

Duración:

Jornada de visita al museo(cliente misterioso): 5 horas

Seminario de formación: 15 horas.

Objetivos del curso:

- Mejorar las técnicas de comunicación verbal y no verbal de los guías del museo.
- Mejora de la gestión de Las visitas guiadas.

Metodología:

1. Técnicos de **OcioKonsulting** realizarán una primera visita al Museo. Realizarán un diagnóstico y valorarán del trabajo actual de los guías, en base a la observación recogida con la técnica del "Cliente Misterioso".
2. Junto con la Dirección del Museo, los técnicos harán la propuesta de contenidos del seminario encaminado a mejorar aquellos aspectos relativos a comunicación o dinámicas con los grupos que deban ser corregidas.
3. Impartición del seminario o de formación.
4. Evaluación del mismo mediante otra observación participante al mes de realizar tal acción formativa