

Het verhaal van het museum: inspirerend rondleiden en klantvriendelijkheid

Museum medewerkers 'moeten een goed verhaal hebben'. Een museum moet behalve correcte zakelijke informatie bieden ook emotionele betrokkenheid uitstralen. Voor de rondleiders geldt dat net zo goed als voor baliemedewerkers. Bezoekers voelen zich dan open voor 'het verhaal achter de collectie'. Een conservator, huisvrouw of scholier 'zien' echter heel verschillende zaken bij dezelfde objecten. Hun interesse en taalgebruik is anders, iedereen heeft weer 'een andere bril op'. Het is de kunst van de museummedewerker om een link te leggen tussen de collectie en die belevingswereld. Elk contact is echter weer anders. Lichaamstaal, stemgebruik houding en spanningsopbouw bepalen voor een groot deel of dat contact lukt. Uiteraard moeten feiten correct worden geven, maar de manier waarop dat gebeurt kan meestal veel boeiender. Technieken uit de aloude vertelkunst blijken daarbij te kunnen helpen. Een rondleider kan namelijk een structuur (vertelframe) aanbieden om wat men ziet en hoort te ordenen. Hij laat je de werking van oorzaak en gevolg zien. De rondleider helpt bij het integreren van oude inzichten en nieuwe indrukken die tijdens de rondleiding worden opgedaan. De baliemedewerker kan op zijn beurt goed 'inzoomen' op de verwachting waarmee de bezoeker binnenkomt en daarop interactief reageren en verwijzen naar bepaalde objecten. Dat 'gehoord worden' is de crux van klantvriendelijkheid. Persoonlijke uitstraling en betrokkenheid is daarbij belangrijk. En dat valt te leren!