

# Deskundigheidbevordering VZM

Cursusaanbod najaar 2017

## Inleiding

Deskundigheidsbevordering behoort tot één van de kerntaken van de Vereniging van Zeeuwse Musea (VZM). Het verhoogt het kennisniveau van museummedewerkers/-vrijwilligers en draagt bij aan de uitwisseling van kennis en ervaring en samenwerking tussen de musea onderling. Daarnaast is het vergaren van kennis niet alleen nuttig maar ook leuk.

Dit cursusaanbod is samengesteld door de SCEZ in samenspraak met de VZM. Als u in het aanbod niet vindt wat u zoekt, kunnen we in overleg met u cursussen op maat aanbieden. Wij hopen dat u dit programma breed binnen uw organisatie wilt verspreiden. Laat u inspireren door onderstaande mogelijkheden en geef uw wensen aan ons door.

De cursussen zijn zowel voor beginners als gevorderden, kunnen bij de SCEZ worden gegeven of op locatie (incompany). De duur van de cursussen variëren van een halve dag, een hele dag tot 4 dagdelen. De tarieven zijn 20 euro voor een middag, 25 euro voor een dag en 50 euro voor 4 dagdelen. De cursussen worden financieel mogelijk gemaakt door de VZM.

Bij geringe belangstelling worden de cursussen ook aan andere Zeeuwse erfgoedorganisaties kenbaar gemaakt. De prijzen in deze brochure gelden voor leden van de VZM. Voor niet-leden wordt het cursusbedrag verdubbeld.

Aanmelden kan via het aanmeldingsformulier achter in deze brochure.  
Schrijf u tijdig in want vol=vol.

Begin 2018 verschijnt een nieuwe brochure met het aanbod van komend jaar.

## Inhoud cursusaanbod najaar 2017

- 1. KLANTGERICHT DENKEN EN HANDELEN** (1 dag)  
training voor baliemedewerkers en gastheren/-vrouwen
- 2. VAN RONDELEIDEN NAAR BEGELEIDEN VAN SCHOOLGROEPEN** (4 dagdelen)  
training voor rondleiders van schoolgroepen
- 3. RONDELEIDEN ALGEMEEN** (1 dag)  
training voor rondleiders
- 4. COLLECTIEREGISTRATIE ADLIB** (middag)  
training voor registratiemedewerkers
- 5. BEHOUD VAN DE COLLECTIE** (middag)  
training voor behoudsmedewerkers

# 1 KLANTGERICHT DENKEN EN HANDELEN (1 dag)

## Training voor balie medewerkers en gastheren/-vrouwen

### Doel

Omgaan met bezoekers, gastvrijheid, klantvriendelijk- en klantgerichtheid naar een hoger niveau tillen om daarmee bezoekers een nog mooiere ervaring in het museum te geven. Hierdoor gaat de gasttevredenheid omhoog, wordt het werk leuker en persoonlijker en ontstaat er nog meer positieve bekendheid.

### Doelgroep

Medewerkers van musea in Zeeland die taken vervullen achter de balie, als gastheer/-vrouw, als gids of op een andere manier regelmatig in direct contact staan met de bezoekers.

### Programma

Een praktische 1-daagse training waarin u leert denken en doen vanuit de wensen, eisen en verwachtingen van uw bezoekers. We starten met de basis van gastvrijheid: persoonlijke aandacht.

We besteden aandacht aan klantgerichtheid en wat dit betekent voor jou. Er worden een aantal dilemma's gepresenteerd over klantgerichtheid en door middel van een korte discussie zoeken we de tegenstellingen en de verbinding op.

Daarna presenteren we aan 4-tal verschillende typen bezoekers, zoals de veeleisende en de afwachter, die elk een ander appèl op u doen. Belangrijk is te weten met wie je te maken hebt, en hoe je de aansluiting kunt maken bij deze bezoeker.

Voorals het lastig wordt, worden onze communicatievaardigheden op de proef gesteld. Wanneer het echt spannend wordt staan we vaak tegenover elkaar in plaats van langs elkaar, vooral wanneer we 'ons gelijk' willen halen. Verbindend communiceren biedt dan een methode om duidelijkheid te krijgen en begrip en verbinding te scheppen tussen mensen. Soms is dat lastig, maar als je weet welke emoties/mentale stemmingen gedrag bepalen, kun je deze op een positieve manier beïnvloeden, zowel bij jezelf als bij je bezoeker.

Tot slot leer je hoe je een bezoeker op een respectvolle manier kunt aanspreken op gedrag.

### Onderwerpen

- Jezelf zijn en gastgericht
- Persoonlijke houding, uitstraling en communicatie naar bezoekers
- Niveaus in klantgerichtheid en kenmerken van klantgericht werken
- Verbale vs. non-verbale communicatie
- (Her)kennen en aansluiten bij de wensen en behoeften van verschillende typen bezoekers (afwachter, kritisch, veeleisend)
- Inzetten van 4 krachtige communicatie strategieën
- Luistervaardigheid en vraagtechnieken
- Aanspreken op gedrag (feedback geven en ontvangen)
- In verbinding blijven met de ander, ook als het lastig wordt
- Meer gebruik maken van je aanwezige talent en kwaliteiten

## Resultaat

- Je kent je eigen rol en verantwoordelijkheid in klantgerichtheid
- Effectief en persoonlijk met gasten communiceren
- Inzicht in wensen en behoeften van verschillende typen bezoekers en op welke wijze hier optimaal op in te spelen
- Spreekt de taal van de bezoekers en denkt met de bezoekers mee
- Staat open voor klantvragen en reageert snel
- Je leert op effectieve wijze te communiceren en jouw boodschap over te brengen
- Je kent de sterkten en valkuilen van jouw communicatiestijl en vergroot je persoonlijke uitstraling
- Je kunt respectvol feedback geven en ontvangen
- Verbeterde klantgerichtheid en klanttevredenheid

Docent: Loek van 't Westeinde (Goal Trainingen)  
Datum: maandag 27 november of maandag 18 december 2017 (in overleg)  
Tijd: 10.00 - 16.00 uur  
Locatie: SCEZ, Looierssingel 2, Middelburg  
Prijs: € 25,00 (excl. BTW) p.p.  
Aanmelding: [j.de.wit@scez.nl](mailto:j.de.wit@scez.nl)  
Inschrijven vóór: 20 november 2017  
Aantal deelnemers: minimaal 10, maximaal 20

## 2 VAN RONDLEIDEN NAAR BEGELEIDEN VAN SCHOOLGROEPEN (4 dagdelen)

### Breng je passie voor erfgoed over op kinderen

#### Training voor rondleiders van schoolgroepen

In de training leer je je passie voor erfgoed beter over te brengen op kinderen. Door het toepassen van nieuwe didactische vaardigheden kun je groepen schoolkinderen beter begeleiden. Dankzij sprekende voorbeelden uit de praktijk leren we je een aansprekende begeleidingsstijl te ontwikkelen en toepasselijke nieuwe werkvormen.

#### Programma

De training bestaat uit vier dagdelen. In de bijeenkomsten staan vier thema's centraal.

- Dagdeel 1: De ontwikkeling van jezelf en de ontwikkeling van kinderen
- Dagdeel 2: Manieren waarop kinderen leren
- Dagdeel 3: Leren communiceren met kinderen middels actieve werkvormen voor kinderen
- Dagdeel 4: Delen van ervaringen met het begeleiden van schoolgroepen en plannen voor aanpassing van de bestaande activiteiten

De training sluit aan bij de digitale leerlijn cultuureducatie Reizen in de Tijd. Een digitale lesmap is inbegrepen.

Docent:	Josien Pootjes (SCEZ)
Datum:	in overleg
Tijd:	in overleg (bijv. 13.00-16.00 uur elke week of elke twee weken)
Locatie:	in overleg (incompany, bij verschillende musea)
Prijs:	€ 50,00 (excl. BTW) p.p.
Aanmelding:	<a href="mailto:j.de.wit@scez.nl">j.de.wit@scez.nl</a>
Aantal deelnemers:	maximaal 12

## 3 RONDLEIDEN ALGEMEEN (1 dag)

### Incompany basistraining voor rondleiders

#### Doelgroep

Het is een training die beginnende rondleiders snel op het spoor van effectief rondleiden zet en die geroutineerde rondleiders op ideeën brengt.

#### Doel

Samen praten over hoe de rondleiding in uw organisatie geoptimaliseerd kan worden, verfrissen van de kijk op de eigen wijze van rondleiden.

#### Opzet

Het fenomeen rondleiding wordt door veel mensen direct geassocieerd met musea. Maar er zijn natuurlijk veel meer plaatsen waar deze tijdloze, interactieve manier van informatieoverdracht het uitstekend doet. Al snel denk je daarbij aan de rondvaartboot of een bustoer maar ook tijdens stadswandelingen, monumentenbezoek en natuurwandelingen wordt de rondleiding ingezet ter lering en vermaak.

Een training die aangepast wordt aan de omgeving waarin de rondleiders hun werk doen. In deze cursus wordt gekeken naar hoe je kennis en informatie over het onderwerp zo prettig en efficiënt mogelijk overbrengt. Een training voor al die enthousiaste gidsen die mensen meenemen op ontdekkingsstocht door de stad, die uitleggen hoe een molen wekt of waarom een gebouw een monument is geworden.

Aan bod komen vragen als:

- Hoe bouw ik een goede rondleiding op?
- Wat werkt en wat werkt niet?
- Hoe verras ik mijn toehoorders en mezelf?
- Hoe kan ik met het hele team werken aan de kwaliteit van de rondleidingen?
- Hoe speel ik in op de omgeving en situatie waarin ik rondleid?

Deze training wordt op locatie (in-company) gegeven.

Docent:	nog niet bekend
Datum:	in overleg
Tijd:	10.00-16.00 uur
Locatie:	in overleg (incompany)
Prijs:	€ 25,00 (excl. BTW) p.p.
Aanmelding:	<a href="mailto:j.de.wit@scez.nl">j.de.wit@scez.nl</a>
Aantal deelnemers:	minimaal 8, maximaal 15

## 4 COLLECTIEREGISTRATIE ADLIB (middag)

### Workshop voor medewerkers registratie Adlib

#### Doelgroep

Medewerkers die al geruime tijd registreren in Adlib Museum en daar ervaring mee hebben.

#### Doel

U krijgt een beter inzicht in de structuur en toepassing van Adlib Museum. U leert hoe de collectie van het museum op een doelmatige en verantwoorde wijze in Adlib kan worden geregistreerd en ontsloten.

#### Opzet

Naast een beknopt theoretisch deel, vormt het 'zelf doen' een belangrijk element van deze workshop. In overleg met de deelnemers zal bekeken worden welke onderwerpen aan bod zullen komen. Dat zouden bijvoorbeeld kunnen zijn: omgaan met updates, doel van de velden, gebruik van trefwoorden, opschoning, toevoegen van afbeeldingen.

#### Kennisniveau

Voor deze workshop is vereist dat men bekend is met de basisprincipes van collectieregistratie (zie Handleiding informatiebeheer in musea - LCM 2009) en de basisprincipes van de werking van Adlib Museum.

Docent:	Janneke de Wit (SCEZ)
Datum:	maandag 6 november 2017
Tijd:	13.00 - 16.00 uur
Locatie:	SCEZ, Looierssingel 2, Middelburg
Prijs:	20 euro p.p. (excl. BTW)
Aanmelding:	<a href="mailto:j.de.wit@scez.nl">j.de.wit@scez.nl</a>
Inschrijven vóór:	30 oktober 2017
Aantal deelnemers:	minimaal 8, maximaal 12
Meenemen:	laptop (indien mogelijk)



## 5 BEHOUD VAN DE COLLECTIE (middag)

### Basiscursus voor behoudsmedewerkers

#### Doelgroep

Museummedewerkers die betrokken zijn bij de zorg voor de collectie.

#### Doel

U leert welke omgevingsfactoren van belang zijn voor het behoud van de collectie en hoe u die kunt beïnvloeden en optimaliseren, zowel in de museumzalen als in het depot. U leert hoe u het best kunt omgaan met verschillende soorten objecten, afhankelijk van het materiaal waaruit ze zijn samengesteld. Daarnaast leert u preventieve maatregelen te nemen om schimmels en ongedierte te voorkomen.

#### Opzet

De invloed van licht, temperatuur, luchtvochtigheid en bewaarmaterialen op de collectie wordt uitgebreid behandeld. Ook de inrichting van het depot en de wijze van opslag komen aan de orde. Daarnaast worden thema's behandeld zoals hanteren en transport, schoonmaken en hygiëne, behoud en publiek. Aan de hand van vragen uit de praktijk worden problemen en oplossingen besproken. Bij de cursus hoort de door het LCM ontwikkelde en uitgegeven syllabus Preventieve conservering (niet bij de prijs inbegrepen!).

Docent: Janneke de Wit (SCEZ)  
Datum: maandag 4 december 2017  
Tijd: 13.00 - 16.00 uur  
Locatie: SCEZ, Looierssingel 2, Middelburg  
Prijs: 20 euro p.p. (excl. BTW)  
Aanmelding: [j.de.wit@scez.nl](mailto:j.de.wit@scez.nl)  
Inschrijven vóór: 27 november 2017  
Aantal deelnemers: minimaal 8, maximaal 20

## AANMELDINGSFORMULIER

Naam ...

Museum ...

Telefoon ...

E-mail ...

Meldt aan voor de volgende cursus(sen):

### **1. KLANTGERICHT DENKEN EN HANDELEN**

Aantal deelnemers ...

Namen van deelnemers ...

Emailadressen: ...

Voorkeur 27 nov. of 18 dec. ...

### **2. VAN RONDLEIDEN NAAR BEGELEIDEN VAN SCHOOLGROEPEN**

Aantal deelnemers ...

Namen van deelnemers ...

Emailadressen: ...

### **3. RONDLEIDING ALGEMEEN**

Aantal deelnemers ...

Namen van deelnemers ...

Emailadressen: ...

#### **4. COLLECTIEREGISTRATIE ADLIB**

Aantal deelnemers ...

Aantal laptops meenemen ...

Namen van deelnemers ...

Emailadressen: ...

#### **5. BEHOUD VAN DE COLLECTIE**

Aantal deelnemers ...

Namen van deelnemers ...

Emailadressen: ...

Dit aanmeldingsformulier retourneren aan:

SCEZ

J. de Wit

Postbus 49

4330 AA Middelburg

[j.de.wit@scez.nl](mailto:j.de.wit@scez.nl)

Na ontvangst van het aanmeldingsformulier kunt u binnen twee weken een bevestiging tegemoet zien.

Na afloop van de cursus ontvangt u een rekening voor de betaling van het deelnamegeld. Cursussen zijn inclusief consumpties, eenvoudige lunch bij eendaagse trainingen en cursusmateriaal. De prijzen in deze brochure gelden voor leden van de VZM. Voor niet-leden wordt het cursusbedrag verdubbeld.

Als een cursus vanwege geringe belangstelling geannuleerd wordt, hoort u dat uiterlijk een week voor aanvangsdatum. Mocht u na aanmelding moeten afzien van deelname aan een cursus, dan kunt u iemand anders in uw plaats laten gaan of de aanmelding annuleren bij de SCEZ.

Deskundigheidbevordering VZM