



Психолог,
Бизнес-тренер (QMS)
автор и ведущая
программ повышения
квалификации и
переподготовки для
сотрудников учреждений
культуры

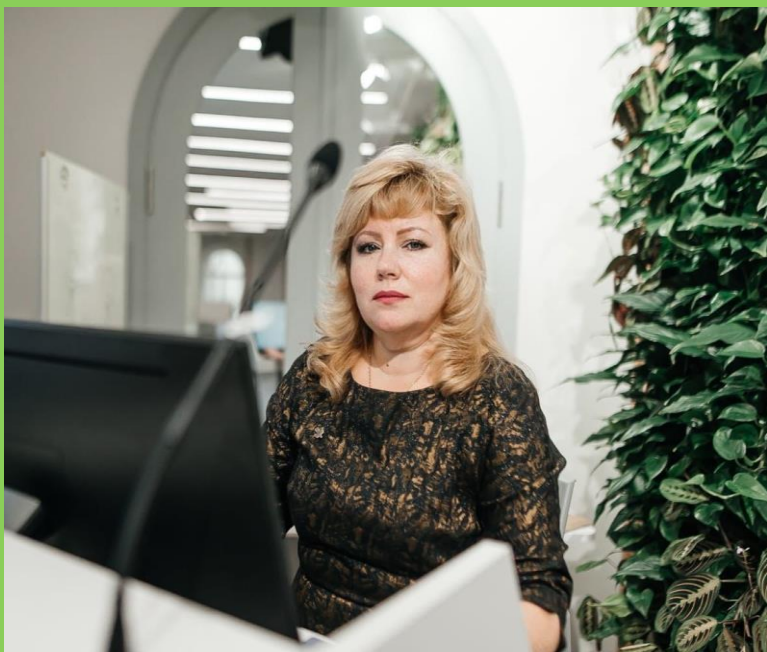
ПЕТРОПАВЛОВСКАЯ
СВЕТЛАНА
ВАЛЕНТИНОВНА

Эффективная коммуникация с посетителями музея в конфликтных ситуациях

Что говорить и что делать?

10.10.2024

Светлана Валентиновна Петропавловская



Психолог

Бизнес-тренер европейской квалификации (QMS)

Член Национального Союза экспертов РФ в области экспертизы культурных проектов

Преподаватель и ведущий тренинговых групп в СПб ГБУК ДПО «Институт культурных программ»

Организационный консультант

10 лет возглавляла сектор тренинговых и инновационных программ Лаборатории педагогической культурологии и службу подготовки и развития персонала СПб ГБУК «ГМП «Исаакиевский собор»

Для чего сегодня приходят в музей? Потребности и "хотелки" посетителей



Хотелки (посидеть на царском троне, полежать на царском ложе, примерить что-то... и т.п.)

Посетители для нас или мы для посетителей? Кто "главный"?



«Музей - постоянное некоммерческое учреждение, призванное служить обществу и способствовать его развитию, доступное широкой публике, занимающееся приобретением, хранением, исследованием, популяризацией и экспонированием материальных свидетельств о человеке и среде его обитания...»

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

культуры (Приказ Министерства культуры РФ № 599 от 27.04.2018):



Открытость и доступность информации об организации культуры;



Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями;



Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры



Удовлетворенность качеством оказания услуг



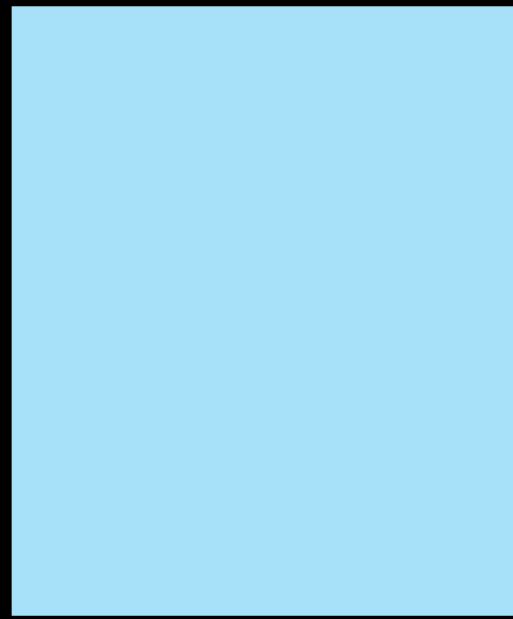
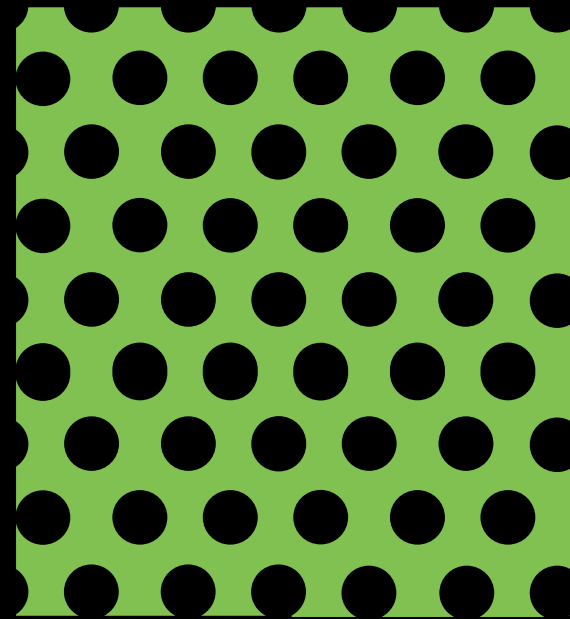
Доступность услуг для инвалидов

Клиентоориентированный сервис. Гибкость VS попустительство?



- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- Удовлетворенность качеством оказания услуг;
- Что делать с «хотелками»?

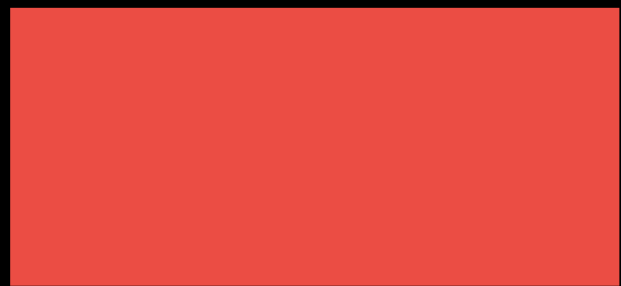
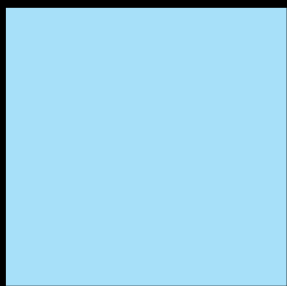




Правила музея для всех?

Запреты и исключения

Соблюдение правил
или отсутствие жалоб?



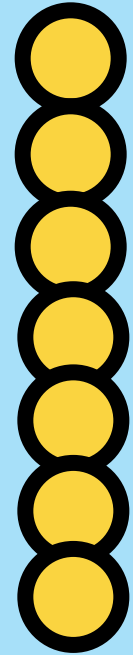


Музейный специалист в «Скафандре» социальной роли, он какой? Эффективные коммуникации.



С точки зрения
отношений
качественное
обслуживание
посетителей музея
(сервис) - это:

- заботливость
- вежливость
- ГОТОВНОСТЬ ПОМОЧЬ
- оперативность
- доступность
- дружелюбие
- профессионализм





Коммуникативно- поведенческие стандарты обслуживания посетителей

Скрипты и технологии
коммуникации

Стандарты обслуживания

- **Стандарты обслуживания** - это свод правил обращения с посетителем музея.
- Эти правила гарантируют, что обращение с посетителем будет обеспечиваться на высоком уровне (реакция на запрос, удобство обслуживания, гарантии компетентности предоставления услуг).

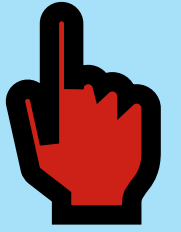
Логистика
в музее

Рабочее
место
сотрудников
музея

Внешний
вид
сотрудников
музея

Взаимодействие с
посетителем музея
(Скрипты)

Учимся НЕ делать замечание, а переводить в просьбу!



Обращение

Констатация запрета или разрешения

Просьба (учитываем потребность)

Предупреждение

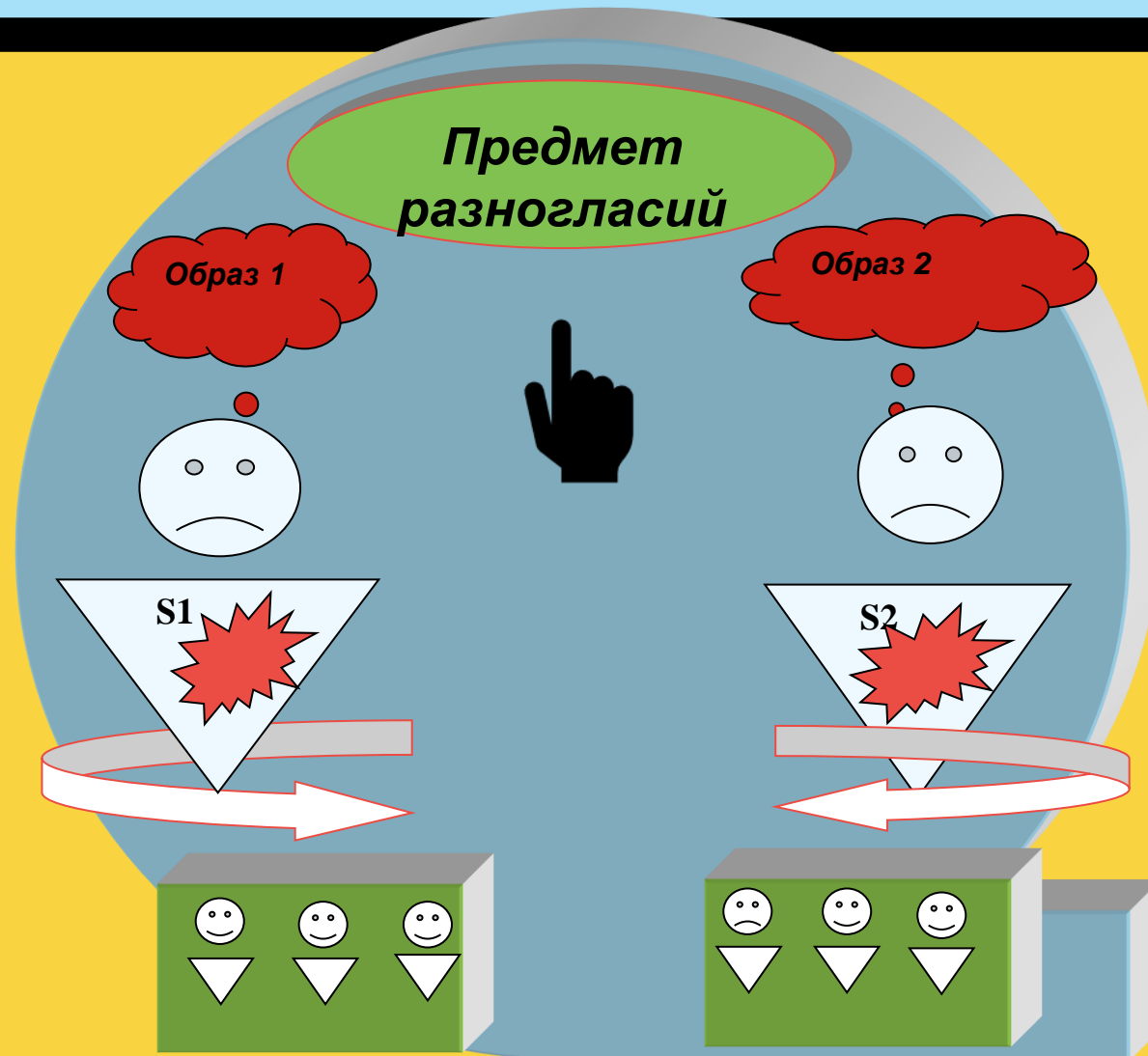
Вызов охраны или полиции!

Как возникают конфликты?

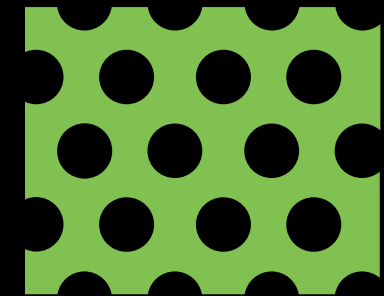
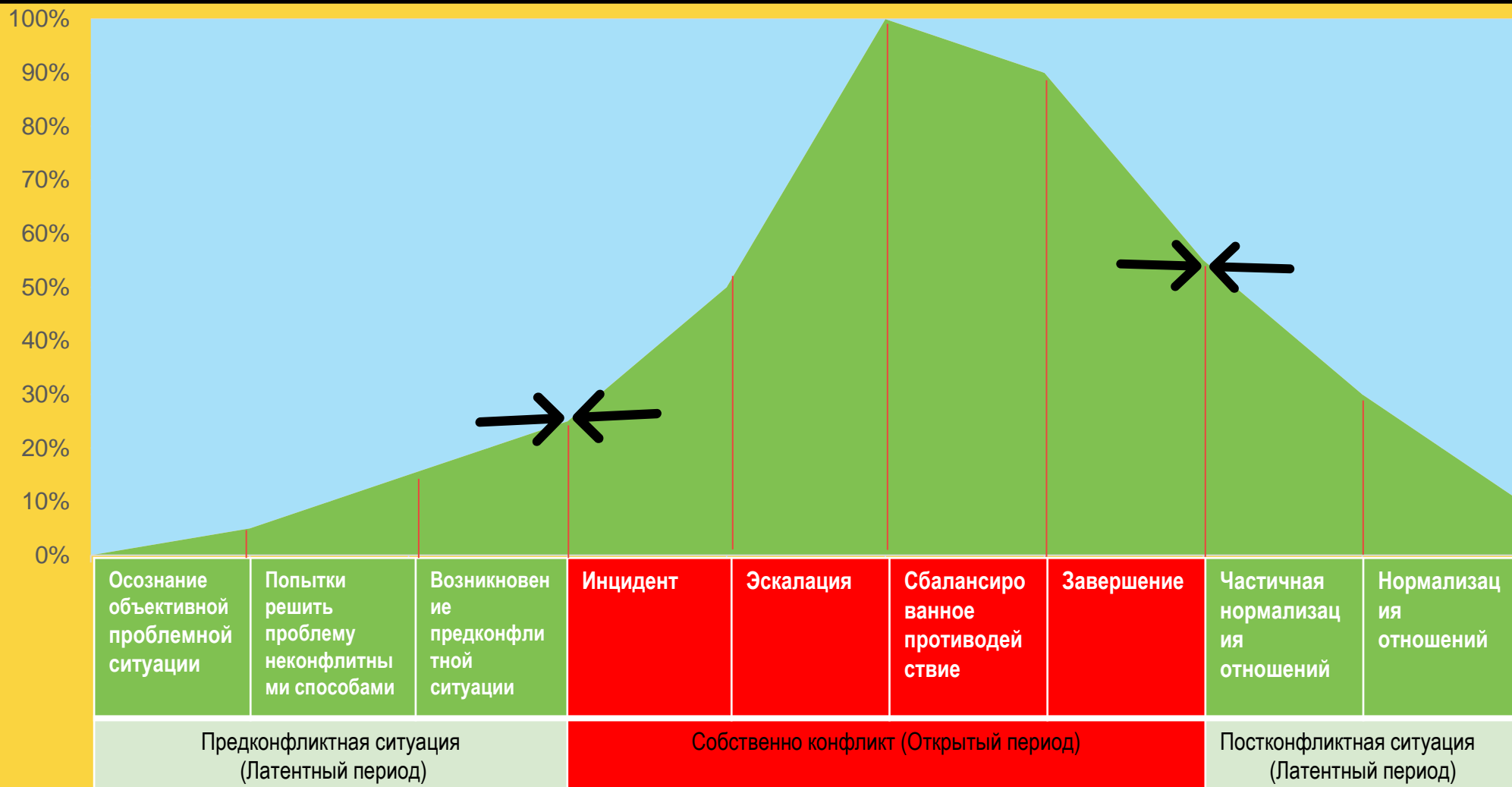
Схемы возникновения конфликтов

Конфликт - ...

Предмет разногласий:
ресурсы, цели,
ценности, намерения,
взгляды и т.д.



Динамика развития конфликта



Конфликтная ситуация может не привести к конфликту? Можно ли остановиться?



Как возникают конфликты?

Схема возникновения конфликтов (В.П.Шейнов)

Закон возникновения случайных конфликтов	$КФГ\ 1 - КФГ\ 2 - КФГ\ 3 \dots = КФ$
1 закон возникновения конфликтов	$КС + И = КФ$
2 закон возникновения конфликтов	$КС1 + КС2 + КС3 + \dots + КСn = КФ$

Инструменты и методы управления конфликтом

- Осознанное общение. Саморефлексия
- Техники присоединения (по содержанию, по эмоциям)
- Стоп-техники («радости на гадости», «опережение»)
- Техники согласия (частичного, «Внешнего согласия»)
- «Волшебные вопросы» (Что вы предлагаете? Что на Ваш взгляд....? Как Вам кажется....? Что можно сделать в данной ситуации? Что бы Вы посоветовали?)
- Я-послания
- Техника заезженной пластинки
- Установление границ

Соглашаться можно с:

- фактом
- той частью высказывания, с которой Вы действительно согласны
- чувствами
- правом

Варианты начала фраз согласия: **Да, действительно...**

Вы правы в...

Я согласен с

" Отражать" психологическое нападение и хамство или "проглатывать"?

Когда посетитель неправ?

Когда посетитель просит вас поступить неэтично;

Когда посетитель оскорбляет, угрожает;

Когда посетитель находится в алкогольном, наркологическом или ином опьянении и представляет угрозу для окружающих.

Куда девать свои эмоции? Что делать с внутренним несогласием?

«Потребительский терроризм» в сети интернет

Это стремление клиента злоупотребить своими правами, чтобы получить от компании, чьими услугами он воспользовался, какую-либо выгоду.

Как реагировать?

- Негативные отзывы не оставлять без ответа!!!
- Важно не идти на поводу своих эмоций (негодования, гнева, возмущения, ярости и т.п.)!
- Не оскорблять в ответ!

Петропавловская
Светлана
Валентиновна
+7-921-881-53-57



Благодарю за внимание!

До новых встреч!

