

Vitaminpille til kultursteder

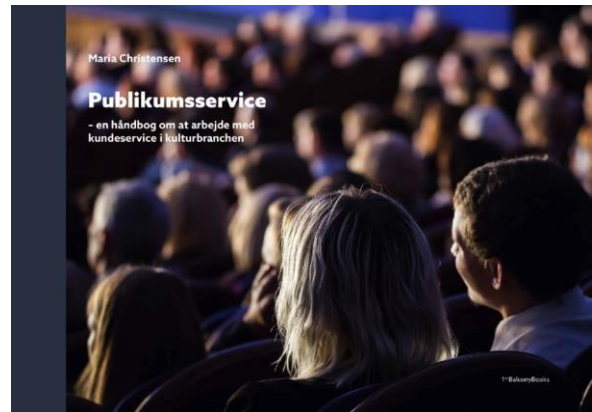
Ny bog viser, hvordan vejen til sorte tal og trofaste kunder for kultursteder som teatre, musikhus, biograf og museer også går gennem god publikumsservice. Forfatteren har mere end 20 års erfaring i kulturbranchen, senest som Leder for Drift og Publikumsservice på Kronborg Slot. I bogen *Publikumsservice* deler hun ud af sin viden og erfaring til alle medarbejdere – fra foyeredarbejdere over teamledere til chefer – og giver konkrete værktøjer til, hvordan det at arbejde med at opnå god publikumsservice nemt kan lægges ind i de daglige rutiner. Bogen er udformet som en coffee table-bog i stort format og med mange billeder. Forordet er skrevet af Erik Als, vicedirektør for Museer og slotte, Nationalmuseet.

Forestil dig, at du har købt en dyr billet til en koncert med din yndlingsmusiker. Det er yderst sjældent, at dette talent spiller i Danmark, og du var heldig at få en billet. Da koncertdagen oprinder, tager du hjemmefra i god tid, men da du ankommer, er køen til garderoben lang, og du når derfor hverken på toilettet eller i baren for at få lidt at drikke og en sandwich, inden koncerten begynder. Du prøver at nyde det, der foregår på scenen, men det er svært, for du skal tisse, du er tørstig, og maven er tom. Den koncertoplevelse, du har glædet dig til i månedsvis og betalt mange penge for, bliver slet ikke, som du havde forestillet dig.

God service højner oplevelsen og giver loyale publikummer

”Min erfaring er, at det ikke kun er det, der foregår på scenen, som afgør, om publikum har haft en god aften. Det er hele pakken. *Publikumsservice* er den bog, jeg selv gerne ville have haft, da jeg begyndte at arbejde med service i kulturbranchen og oplevede de udfordringer, der kan opstå, når man – som os i kulturbranchen – ofte er ramt af nedskæringer og har skiftende medarbejdere i de stillinger, der har mest med publikum at gøre, for eksempel i garderoben, foyeren eller baren. Min mission er at bidrage til at højne den kulturelle oplevelse og økonomien ved at give kulturstederne værktøjer til at arbejde praktisk og strategisk med kundeservice trods manglende tid og ressourcer. For det er vigtigt, at man arbejder med kulturstedets publikumsservice – med god publikumsservice følger god omtale, personlige anbefalinger og genbesøg, hvilket igen kan ses på bundlinjen. Jeg tror på, at det er den vej, vi skal gå nu, hvor vi efter mange års nedskæringer i kulturlivet skal have en positiv udvikling i gang,” siger Maria Christensen.

Maria Christensen har tidligere arbejdet på Det Kongelige Teater, Danmarks Radios koncertsale, Radiohuset og DR Koncerthuset, Det Kongelige Bibliotek/Den Sorte Diamant og er nu ansat på Kronborg Slot.



”En af bogens mange styrker er, at den henvender sig direkte, i målrettede afsnit, med konkrete handlingsanvisninger til alle niveauer i kulturinstitutionen. Bogen opfylder dermed et stigende behov hos kulturinstitutionerne, der netop efterspørger konkret viden og anvisninger, der let kan omsættes til handling i en travl hverdag.”

Erik Als
Vicedirektør for Museer og slotte
Nationalmuseet

FAKTA

Titel: *Publikumsservice – en håndbog om at arbejde med kundeservice i kulturbranchen*

Forlag: 1stBalconyBooks

Forfatter: Maria Christensen

Pris: 349 kr.

Udgivet: 23. april 2020

Pressekontakt: Maria Christensen Tlf.: 28822752 - kontakt@publikumsservice.dk

Læs mere på www.publikumsservice.dk