



ПРЕСС-РЕЛИЗ

Российский этнографический музей: с заботой и вниманием к посетителю

Забота о посетителях, доброжелательное внимание к их потребностям, обеспечение комфортного путешествия по народным культурам большой страны стали одной из важнейших задач Российского этнографического музея. Ведь музей – это не только коллекции, главное в музее – это люди.

Российский этнографический музей продолжает внедрять лучшие практики по развитию гостеприимства и дружелюбной среды, находясь в постоянном диалоге с посетителями. Увлекательное путешествие по музейным залам, получение знаний в комфортной обстановке были и остаются для музея одним из главных приоритетов. Потребность в обновлении, в создании удобного пространства, стремление говорить со своей аудиторией на понятном для нее языке находят новые способы реализации. Открытость, внимание, отзывчивость – основы, позволяющие создавать и сохранять атмосферу дружелюбия и гостеприимства в современном музее.

На днях залы музея приобрели единый визуальный код: была обновлена внутримузейная навигация. Простые, понятные и заметные указатели, выдержанные в фирменном стиле, позволяют гостям легко ориентироваться в пространстве экспозиций, быстро и удобно составлять маршрут их осмотра.

В прошлом году музей в коллаборации с молодым брендом OLA OLA создал новую униформу для фронтлайн-сотрудников. Удобные и практичные жилеты-трансформеры, стильные рубашки стали базовым гардеробом для тех, кто первыми встречает посетителей. Музей и дизайнер поэкспериментировали с новым логотипом музея, который обыгрывался с помощью элементов фирменного цвета и необычных сочетаний.

Идея обновления и развития выразилась не только в изменении внешнего облика смотрителей, администраторов, сотрудников гардероба, но и в создании для них специальной образовательной программы, которая была инициирована и подготовлена в партнерстве с опытным бизнес-тренером. Второй год фронтлайн персонал в интерактивной форме изучает вопросы взаимодействия с посетителями, обмениваясь примерами из ежедневной практики и приобретая полезные навыки коммуникации. Главная задача курса – помочь сотрудникам сделать визит в музей максимально запоминающимся и насыщенным положительными эмоциями для каждого гостя. Смотрители отмечают, что занятия помогают им лучше понять потребности и ожидания посетителей, выстраивать общение с ними эффективно и профессионально.

«Коммуникация с посетителем – одна из самых важных задач музея. Именно в этнографическом музее должна царить атмосфера тепла и гостеприимства, не как во дворце, а как в настоящем доме. Уметь общаться и слушать – это не только талант, но и навык. Давайте учиться этому и менять наш музей в лучшую сторону вместе», – обратилась к коллегам директор Российского этнографического музея Юлия Купина.

Российский этнографический музей

Санкт-Петербург, Инженерная ул., 4/1

ethnomuseum.ru