

Matthias Dreyer und Rolf Wiese (Hrsg.)

Serviceorientierung im Museum.

Ehestorf 2012

Inhalt

Service und Museen – Grundlagen

<i>Matthias Dreyer</i>	
Museumslandschaft Deutschland – eine Servicewüste? Überlegungen für einen verbesserten Service im Museum	9
<i>Rolf Wiese</i>	
Trends in der Service- und Dienstleistungsgesellschaft. Herausforderungen für Museen	41
<i>Oliver Rump</i>	
Servicepartner von Museen im Überblick. Möglichkeiten und Grenzen	59

Servicebereiche in Museen

<i>Daniel Ihde, Johannes Rinke</i>	
„Nicht das, was Sie erwarten“ – warum eigentlich nicht? Besucherbetreuung im Jüdischen Museum Berlin	75
<i>Rainer Raber, Sabine Geith</i>	
Servicequalität in Museen. Eine Initiative des Saarländischen Museumsverbandes und der Tourismuszentrale des Saarlandes	89
<i>Patrick S. Föhl</i>	
Barrierefreiheit als zentrales Servicemerkmal von Museen	105
<i>Hartmut John</i>	
Kunst- & Gaumengenuss. Von den unausgeschöpften Möglichkeiten, das Museumserlebnis sensorisch aufzuladen	121
<i>Birgitt Claus</i>	
Geschmacksreisen durch Küchen und Kulturen – oder: Vom Essen und Trinken im Museum. Erlebnisbericht einer Wirtin	139
<i>Tobias Netke, Klaus Boesl</i>	
Wie erleichtern wir Besuchern den Weg ins Museum? Servicequalität durch Einsatz internetbasierter Technik im Kundenzklus	153

Marion Junker

Nach dem Besuch ist vor dem Besuch

Wie binde ich Gelegenheitsbesucher an mein Museum? 169

Martina Dillmann

Soft Skills gefragt. Coaching als Instrument zur Schulung
von Service-Personal in Museen

191

Berthold Schmitt

„Gut müssen sie sein, aber kosten sollen sie wenig.“ – Über das Fehlen von
Qualitätsstandards bei Service und Aufsicht im Museum. Ein Praxisbericht

221

Beispiele für Serviceorientierung in Museen, Freizeit- und Dienstleistungseinrichtungen

Rüdiger Keim

Serviceorientierung im Museum –

Das Beispiel des Steinzeitparks Dithmarschen in Albersdorf 237

Frauke Petersen-Hanson

Die McDonald's Erfolgsgeschichte –

mit Top-Service immer neue Gäste begeistern 249

Magitta Feike

„Hilfe, ab morgen haben wir KUNDEN!“

Ein Erfahrungsbericht aus dem Zoo Hannover 259

Schriften des Freilichtmuseums am Kiekeberg

271