

	ASSISTENTE ALL'UTENZA MUSEALE Codice Corso: G-7374
Qualifica di riferimento	OPERATORE DEI SERVIZI DI CUSTODIA ED ACCOGLIENZA MUSEALE
Titolo U.C. univoca corrispondente	ASSISTENZA ALL'UTENZA MUSEALE (37)
Durata (ore)	135 (teoria, laboratorio, stage)
Descrizione Modulo/U.F.	<p><i>Obiettivo: Informazioni sull'accesso ai servizi culturali e loro fruizione organizzate e trasferite all'utente nel rispetto delle regole e delle procedure definite.</i></p> <p>Contenuti</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche e aspettative dei target di utenza 2. Principi di storia del museo, delle collezioni e del patrimonio culturale del territorio 3. Tipologie e caratteristiche dei prodotti / servizi offerti 4. Metodi e strumenti per la rilevazione della soddisfazione nei servizi (somministrazione di questionari, moduli, schede interviste, ecc.) 5. Principi di customer care e gestione dei reclami <p>Al termine delle attività formative, il discente sarà in grado di :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Adottare modalità e forme di affiancamento / accompagnamento alla fruizione dei percorsi, del patrimonio e dei servizi museali; ➤ Individuare possibili soluzioni per la gestione di lamentele e reclami relativamente ad eventuali disservizi ➤ Tradurre il fabbisogno dell'utente in elementi che favoriscono l'accesso e la fruizione dei servizi museali ➤ Identificare e soddisfare il fabbisogno informativo / di accesso al museo e le aspettative delle diverse fasce di utenza