

Moderator: Hildegard Van Genechten - FARO

Verslagnemer: Laila De Bruyne – Herita

Deelnemers:

- Filip Van de Velde – S.M.A.K.
- Kelly Fripon – Visit Genk
- Kristof Blicck – Memorial Museum Passchendaele 1917
- Leen Chiau – Visit Aalst
- Peter Verplancke – Museum aan de IJzer
- Sacha Engels – IVA Historische Huizen Gent
- Wouter Stevens - KBR

CASE 1: GROEPSGROOTTE (Filip – S.M.A.K.)

STAP 1. Vraagintrodactie

Op het boekingsformulier van S.M.A.K. staat dat er maximaal 20 personen kunnen deelnemen aan een groepsheidsbeurt. De realiteit is dat groepen er vaak staan met 26 personen, hoewel ze hebben ingevuld op het formulier dat ze met 20 zijn. Bij scholen komt dit vaak voor, want die willen (bijv. in functie van de max. factuur) maar 1 gids. Hoe moeten we dit oplossen? Zijn er methodieken voor de gids om hiermee om te gaan?

STAP 2. Probleemverkenning

Ben je verplicht om als groep een gidsbeurt te nemen?

Neen, je kan ook een vrij bezoek nemen.

Is de gids al betaald vooraf?

Neen, de gids factureert een maand later. De klant betaalt aan de balie of op factuur.

Waarom is het maximum 20?

Omdat de akoestiek in de zalen een probleem is boven de 20. Een derde van de groepen zijn scholen.

Waar kan je informatie vinden?

Het aanbod staat op de website. Promo 'boek een gids' en dan praktisch. Wijzen de balie medewerker erop dat ze met te veel zijn?

STAP 3. Bedenktijd

STAP 4. Advisering

- Sancties treffen: financiële meerbetaling vragen (bedenking: is minder klantvriendelijk). Dat betekent bij 26 mensen dat er 6 bijbetalen. Je kan ook toevoegen dat de gids daardoor meer vergoed wordt.
- Een opvangmogelijkheid om de groep in twee te splitsen: bijvoorbeeld een workshop voorzien die de leerkracht zelf kan doen met de ene groep. De andere helft zit bij de gids in het museum.
- Indien het probleem eerder het lawaai is, zou je geen vrij bezoek voor scholen kunnen invoeren. En enkel op bepaalde tijdstippen in groep.
- Uitmaken hoeveel groepen je tegelijk wil ontvangen? Willen jullie kwaliteit boven kwantiteit stellen?

- Ook educatieve pakketten aanbieden
- Niet alles communiceren, bijvoorbeeld communiceren dat het 15 personen max is per groep, maar toch toestaan tot 20.
- Stemversterkers met receivers voorzien (is minder geluidsoverlast)
- In de algemene voorwaarde zetten dat de gids de groep kan weigeren als de groep te groot is. Want als die te groot is, wordt er ingeboet op de kwaliteit van de gidsbeurt. En ook dat communiceren. Of ook aan de gids zelf vragen of het OK is dat de groep (vb een familie – groter dan 20) samenblijft.
- Zet in op kwaliteit
- Groepsbezoeken buiten de piekuren van bezoekers aanbieden (voor 11u bv)

STAP 5. Evaluatie

- Constructieve manier van communiceren is nodig
- Indien er meer mensen worden toegelaten en ze bijbetalen, willen dan meer gidsen, want krijgt meer betaald
- Blijft nog op honger zitten over: methodes die de gids kan toepassen
- Even terugdenken: wat kunnen we een klasgroep aanbieden zodat het kwaliteitsvol is; rondleiding kan een onderdeel zijn
- Vorming van de gids nodig: hoe omgaan met grote groepen; bv janien vragen of iemand anders van de consultantswerking van Toerisme Vlaanderen
- Meer andere activiteiten inbouwen kan: alle zintuigen laten prikkelen, dat ontlast de gids ook

Case 2: EVALUATIE (Kristof - Memorial Museum Passchendaele 1917)

STAP 1. Vraagintrodactie

Er is een werkgroep opgericht vanuit de gidsen zelf, om het gidsenprofiel op te stellen. Wat zijn de competenties van de gids? We hebben de visie en missie uitgeschreven. We zijn nu ook begonnen met zelfevaluaties. Maar het probleem dat we ervaren is dat sommige gidsen zichzelf ophemelen en dat ze het instrument ervaren als een controle mechanisme. Vraag: hoe kunnen we hen overtuigen van het belang van zelfevaluatie en dat het niet bedoeld is om hen te 'straffen'. Er is een angst rond zelfevaluatie, hoe kunnen we die angst ombuigen?

STAP 2. Probleemverkenning

Weten ze vooraf waarop ze geëvalueerd worden?

Ja, de zelfevaluatie hebben we samen opgesteld, die is gebaseerd op de basiscompetenties die we samen hebben bepaald. We vragen waarover ze zichzelf willen bijsturen, waarin ze vinden dat ze uitblinken.

Staat het contractueel vast dat ze die zelfevaluatie moeten doen?

Wie verder wil gidsen moet het gidsentraject volgen, daarin zit het vevat.

STAP 3. Bedenktijd

STAP 4. Advisering

- Is een externe jury aangewezen?
- Meer energie steken in de verwoording naar de gidsen: evaluatie heeft negatieve connotatie; misschien het woord feedback gebruiken?
- Is de tevredenheid van de klant niet het belangrijkste?

- Leen uit Aalst getuigt over hoe zij het aanpakken: er is een feedback of reflectie ronde: dan vertrekken we uit de evaluatieformulieren van de bezoekers (40% van de formulieren krijgen we terug) er wordt een samenvatting gemaakt van de evaluatie en dan is er een 1 op 1 gesprek met de gids; op uitnodiging: zin om samen te zitten? Zo zijn er twee momenten per jaar; en dan wordt er gereflecteerd. We voelen geen weerstand; onze tips zitten mee in het gesprek verweven.
- Uzelf als gidsenwerking ook evalueren
- Kelly uit Genk: we controleren op verschillende niveaus: evaluatie van de boekingsmodaliteiten (jenzelf/de flow verbeteren), al dan niet aangekondigde kwaliteitscontrole (we willen enkel mensen die met kwaliteit in achterhoofd zitten, we noemen het ook bewust kwaliteitscontroles), de gids vult het evaluatieformulier in, dan is er een gesprek; een jaarlijkse evaluatiegesprek
- Feedback klanten aftoetsen bij wat de gids zelf vindt
- Iedere gids weet dat er een collega gids kan mee volgen; dat wordt aangemoedigd; dat die gids in gesprek gaat
- Werken aan collegiale groep (iedereen geeft feedback aan elkaar), zonder financiële vergoeding
- Aan klant niet alleen vragen om de gids te beoordelen maar het geheel
- Bij evaluatie: externen bij betrekken: bijvoorbeeld iemand van dienst toerisme, bestuur gidsenbond, externe expert; soms is er meer oren naar de feedback van een externe jury;
- Evalueren op drie zaken: het inhoudelijke, de methodiek en vanuit het perspectief van de bezoeker
- Tip: lees het verslag¹ van de vorige intervisie (december) die ook over zelfreflectie handelde

STAP 5. Evaluatie

- Gidsenbuddy's (idee van peer to peer reflectie); iemand met bepaalde sterktes, samenzetten met iemand met werkpunten
- Gestart vanuit problemen die we ervaren, maar aan de gids ook vragen: wat valt er jullie op? Hen de vraag zelf stellen.

Case 3: SELECTIE (Wouter - Koninklijke Bibliotheek België)

STAP 1. Vraagintrodactie

We hebben 30 vacature plaatsen voor gidsen voor een tijdelijke tentoonstelling. We kregen 140 kandidaturen. Selecteren hoe doe je dat? Hebben jullie tips voor andere originele manier rond selectie?

STAP 2. Probleemverkenning

Hebben jullie een duidelijke missie en visie? En hebben jullie die gecommuniceerd met de vacature? Er is enkel een algemene visie, nog niet specifiek voor gidsen. Voorwaarden die gesteld zijn: ervaring als gids is vereist, diploma of gelijkwaardig door ervaring, selectie door motivatiebrief en cv. Niet gevraagd naar beschikbaarheid, dat zou wel handig geweest zijn. In een andere taal kunnen gidsen was een pluspunt. Het is enkel voor de tentoonstelling, maar misschien blijven er wel een deel van gidsen hangen nadien. De werving is breed gebeurd: faronet, publiq, cvo gidsenopleiding, brusselse gidsenorganisaties,...

¹ <https://kwaliteit.toerismevlaanderen.be/gidsenwerking/workshops/verslag-intervisiemoment-2018>

STAP 3. Bedenktijd

STAP 4. Advisering

- Tip: referenties opvragen bij de brief
- Getrapte selectierondes: gesprek en doe -opdrachten
- Gesprek met jury van vier: vergeet zeker niet te vragen waarom de gids voor de organisatie wil gidsen
- Een testrondleiding doen als proef
- Vragen / kijken naar hoe gidsen omgaan met bepaalde methodieken
- Een voorbereidingsvraag stellen (die ze thuis mogen voorbereiden en ter plekke presenteren)
- Polsen hoe de gids staat tegenover kwaliteitscontrole
- Vragen hoe de gids interactie wil inbrengen.
- Eerst een gespreksronde en dan een opleidingsronde
- Eerste stap is heel belangrijk: de vacature zelf, wat is de visie van het museum-zodat de gids dit goed weet van in het begin.
- Polsen naar beschikbaarheid
- Tip: het competentieprofiel doorsturen vooraf; wat vind je hiervan
- Opdracht vooraf: een werk kiezen en een doelgroep kiezen, schets maken, wat zou je doen (en polsen waarom die keuze gemaakt is) en dan uitnodigen om dit live tijdens de sollicitatie te doen
- Gids kiest de doelgroep (waar hij zich het meest comfortabel mee voelt)
- Samenvatting maken met tips en dan bespreken met de kandidaat
- Vermenging vrijwilligers en professionals is moeilijk

STAP 5. Evaluatie

- Missie en visie nog een keer meegeven aan de gidsen
- Externe jury, die verschillende petten opzet