



ELS CROLLET:

STERKE VISIE EN GLOEDNIEUWE GIDSEN PLOEG VOOR DIVA



In mei 2018 opende DIVA zijn deuren. DIVA? Dat is het nieuwe Antwerpse museum diamant, zilver en juwelen. En de fonkelende samensmelting van het Diamantmuseum en Zilvermuseum Sterckshof. Els Crollet, medewerker publiekswerking bij DIVA, stelde een volledig nieuwe gidsenploeg samen. En vond inspiratie in de toolkit Kwaliteit in Gidsenwerking van Toerisme Vlaanderen.

“Het was een kans om helemaal van nul te beginnen”, vertelt Els. “In 2017 volgde ik bij Toerisme Vlaanderen de workshops rond Kwaliteit in Gidsenwerking. Zo pikte ik heel wat bruikbare tools op. Daarna startte ik een selectieprocedure om nieuwe gidsen te rekruteren. Onze ploeg bestaat nu uit 15 geëngageerde keien in hun vak. Samen verzorgden ze al 400 rondleidingen.”

TOOLKIT ALS BASIS

Om de juiste gidsen te vinden, startte DIVA bij een sterke visie en een helder zicht op de benodigde competenties. “We selecteerden de belangrijkste competenties uit de competentiewaaier van de toolkit Kwaliteit in Gidsenwerking en baseerden daarop onze vacaturetekst. We focusten vooral op interactief gidsen, om bezoekers een onvergetelijke beleving aan te bieden”, vertelt Els.

Na een schriftelijke selectie volgde een praktische ronde. “We organiseerden een praktijkmoment, zodat de kandidaat-gidsen hun vaardigheden konden tonen. Hoe spreken ze voor een groep mensen? Hoe reageren ze op vragen? We lieten hen meteen ook in hun tweede taal gidsen. Zo zagen we al snel wie geschikt was en wie niet. We sloten de selectie af met een motivatiegesprek.”

COMPETENTIES ALS LEIDRAAD

DIVA greep de gelegenheid om iedereen, ook de gidsen die in het verleden hadden gewerkt voor het diamant- of zilvermuseum, te laten solliciteren. De gidsen konden op basis van een heldere vacatureteksten beslissen of ze zich wilden engageren.

“Sommige gidsen die de selectieprocedure niet succesvol doorliepen, reageerden teleurgesteld”, vertelt Els. “Maar we vinden het belangrijk dat onze gidsen echte ambassadeurs zijn, en DIVA helemaal uitstralen. Uiteindelijk stelden we een zeer diverse ploeg samen: mensen met een klassieke opleiding, een zilversmid en zelfs een havengids die het geheel bekijkt vanuit een handels- en industriële context.”

LEREND NETWERK

De gidsen van DIVA krijgen alle kansen om hun kennis bij te spijkeren. Zo omvat het museum een uitgebreide bibliotheek en neemt de ploeg regelmatig deel aan opleidingen. Bij elke nieuwe tentoonstelling organiseert DIVA bovendien voorbeeldrondleidingen. En de groep gaat geregeld op uitstap naar collega-instellingen.

“Er heerst een open collegiale sfeer waarin gidsen elkaar helpen en met plezier kennis en materiaal doorgeven”, vertelt Els. “Een van onze doelstellingen was om een lerend netwerk uit te bouwen. En dat doen onze gidsen voortreffelijk.”

AANBOD GROEIT VOORTDUREND

Ondertussen rondde het museum de kaap van 400 gegidste rondleidingen. We krijgen heel wat anderstalige toeristen op bezoek. Inzetten op meertaligheid is dan ook een must.

“We bieden rondleidingen voor groepen aan, naast open rondleidingen waaraan alle bezoekers kunnen deelnemen”, legt Els uit. “Het is belangrijk dat ons aanbod blijft groeien. Momenteel werken we aan rondleidingen voor specifieke doelgroepen. Zoals een aanbod voor scholen, anderstaligen en slechtzienden.”

Ook op het vlak van begeleiding van de gidsen blijft de organisatie van het museum de kwaliteit bewaken. Els: “We werken nu hard om de feedback aan en de evaluaties met onze gidsen te optimaliseren.”

FRISSE INVALSHOEKEN

Voor Els waren de workshops van Toerisme Vlaanderen een verrijkende ervaring: “Ik ontdekte methoden en ervaringen van uiteenlopende organisaties en stak waardevolle inzichten op. Er waren bijvoorbeeld veel toeristische diensten vertegenwoordigd. Zij hebben een andere context dan de onze, maar dat leverde net frisse invalshoeken op. Er heerste een open sfeer. Iedereen deelde, en leerde van elkaar.”

“De toolkit hielp ons dan weer om belangrijke competenties voor gidsen te selecteren en een mooie visie te formuleren. Vol perspectieven voor de toekomst. Of ik de workshops en de toolkit zou aanbevelen aan collega's? Zeker en vast!”