

TOERISME **VLAANDEREN**

presenteert

Door de bril van de bezoeker

Een innovatief opleidingstraject voor een betere
beleving in attracties en musea.



Vlaanderen
is toerisme

Een opleiding

Volg dit traject om **belevingsexpert** te worden. In een omgeving waar je fouten mag maken, en leert recht krabbelen **terwijl je voortdurend bijleert**. Met als resultaat bezoekers die een fan worden van jouw museum of attractie. Waarbij je geïnspireerd aan de slag gaat in een omgeving die tegelijk stimuleert en je ruimte laat om te experimenteren.

Een handen uit de mouwen-opleiding, zodat je snel **kwalitatieve oplossingen** leert vinden voor typische **uitdagingen**. Omdat een verbeterde bezoekerservaring leidt tot een betere reputatie, een toename in bezoekers en verhoogde inkomsten.

voor het verbeteren van de **bezoekers- ervaring.**

Als toekomstig belevingsexpert leer je met andere ogen kijken. **Kleine verbeteringen kunnen grote verschillen maken**: duidelijkere bewijzing, een heldere infotekst of een wachtrij die een attractie op zich wordt. Je ontdekt waar je bezoekers naar op zoek zijn en hoe je een blijvende indruk kan maken. Zodat jij hen straks **een ervaring geeft waarvoor ze graag terugkeren**.

Zodat je leert
kijken door
de bril van de
bezoeker.

Wie kan er aan het opleidingstraject deelnemen?

Deze opleiding is afgestemd op medewerkers van attracties en musea in Vlaanderen en Brussel.

We mikken meer bepaald op medewerkers met een leidinggevende rol (stafmedewerkers, locatieverantwoordelijken, sitemanagers, conservatoren, verantwoordelijken voor kwaliteit, communicatie, publiekswerking ...).

Maar meer dan een 'titel' heeft deze medewerker het **'talent'** en het **'mandaat'** om verandering teweeg te brengen.

De toekomstige belevingsexpert gaat het **engagement** aan om ook buiten de sessies tijd vrij te maken voor het verzamelen van inzichten en het uitvoeren van experimenten.

We verwelkomen deelnemers uit allerlei types organisaties: attracties, musea en alles wat daartussenin gelegen is, organisaties met veel of met weinig medewerkers ... Dankzij onze slimme groepsindeling wordt het voor iedereen relevant.

Hoe bezorgt een belevingsexpert bezoekers een memorabele dag?

Als attractie of museum timmer je elke dag aan de weg. Een weg die zo is uitgestippeld dat bezoekers vlot de ingang weten te vinden. Maar vooral ook de weg naar een verrijkende beleving, een ervaring die hen treft en waarover ze nog lang napraten.

Een ervaring die niet alleen zorgt voor **tevreden bezoekers** en een **sterke reputatie** voor jouw attractie of museum, maar ook voor een **maatschappelijke meerwaarde**. Een goede beleving straalt immers af op je omgeving en inspireert mensen om hun reis cultureel, culinair of simpelweg amusant voort te zetten.

Jij - de toekomstige belevingsexpert - helpt hierbij

Door informatie te verzamelen, breed te denken, in team te werken en realistische verbeteringstrajecten op te starten. Samen met ervaren rotten en jong aanstormend talent. Dankzij een complete blauwdruk van je organisatie, vind je snel prioriteiten en kan je meteen beginnen optimaliseren.

Elke **organisatie** heeft
nood aan een
belevingsexpert.
Om een
bezoekerservaring
bijzonder te maken.

Waarom dit opleidingstraject volgen en belevingsexpert worden?

1. Omdat 98% van je bezoekers niet betaalt voor een toegangsticket, maar voor een **onvergetelijke ervaring**.
(En jij kan 'm die bezorgen.)

Omdat ervaringen, die de verwachting overtreffen ook massaal gedeeld worden op **sociale media**. Media die voor jouw attractie of museum de best denkbare promotie vormen.

(En jij kan voor die likes zorgen)

2. Omdat de **verwachtingen vandaag torenhoog** liggen in een wereld waar alles instant en toegankelijk is.
(En jij kan die inlossen)

3. Omdat grenzen vervagen en de **concurrentie voor musea en attracties** uit ongekende hoeken komt. Terwijl vrije tijd niet toeneemt.
(En jij kan je plek in die wereld opeisen.)

Omdat tevreden bezoekers loyaal zijn. En die **loyaliteit** geeft je de kans om de ervaring te verdiepen. Te verbinden met mensen. Ambassadeurs te creëren. En natuurlijk om investeringen in infrastructuur, personeel en kwaliteit in het algemeen rendabel te maken.

(En jij kan dit terugverdienen)

Hoe word je een belevingsexpert?

Het traject: Je start met een mystery visit en volgt daarna 5 dagsessies, mét huiswerk, om uiteindelijk af te sluiten met een evaluatiemoment. Het hele traject loopt over 10 ontzettend boeiende maanden.

1.

BEGRIJP DE UITDAGING

Je krijgt de resultaten van de mystery visit en leert door context mapping het concept kwaliteit, de stakeholders en je doelgroep kaderen. Je stelt ook slimme doelstellingen op voor de vervolgsessies.

December - 2019

2.

BEGRIJP DE BEHOEFTE

Je kent je doelgroep nu. Tijd om de behoeften en pijnpunten te achterhalen door persona's uit te werken. Daarna stel je een bezoekerscyclus op en krijg je een volledig beeld van de bezoekerservaring.

Januari - 2020

10

3.

BEPAALE JE MISSIE EN SPEELVELD

Dankzij de vorige sessies heb je nu alles in huis om je interne missie en visie aan te scherpen. We vervolledigen de bezoekerscyclus met inzichten over je organisatie en komen zo tot een blauwdruk. Daar voegen we de uitdagingen aan toe.

Maart - 2020

4.

BEDENK RELEVANTE IDEEËN

Met de slimme uitdagingen op zak, gaan we samen ideeën bedenken. Je leert ook hypotheses formuleren en om die te kunnen valideren of verwerpen, leer je prototypen.

Mei - 2020

Wanneer vliegen we erin?

De mystery visits vinden plaats in november. De opleiding zelf start in december en loopt tot en met september. Je lessen en contactmomenten gaan altijd door op dinsdag of donderdag.

DIY.

BOUW EEN PROTOTYPE EN TEST

Enkele maanden tijd om samen met jouw team een uitdaging op te lossen aan de hand van prototyping en testen. Je deelt tussentijdse resultaten en moedigt zo ook de collega's uit het opleidingstraject aan. Klaar? Dan giet je alles in een pitchpresentatie om te presenteren op de terugkomdag.

April - Augustus - 2020

5.

BEZIEL ELKAAR

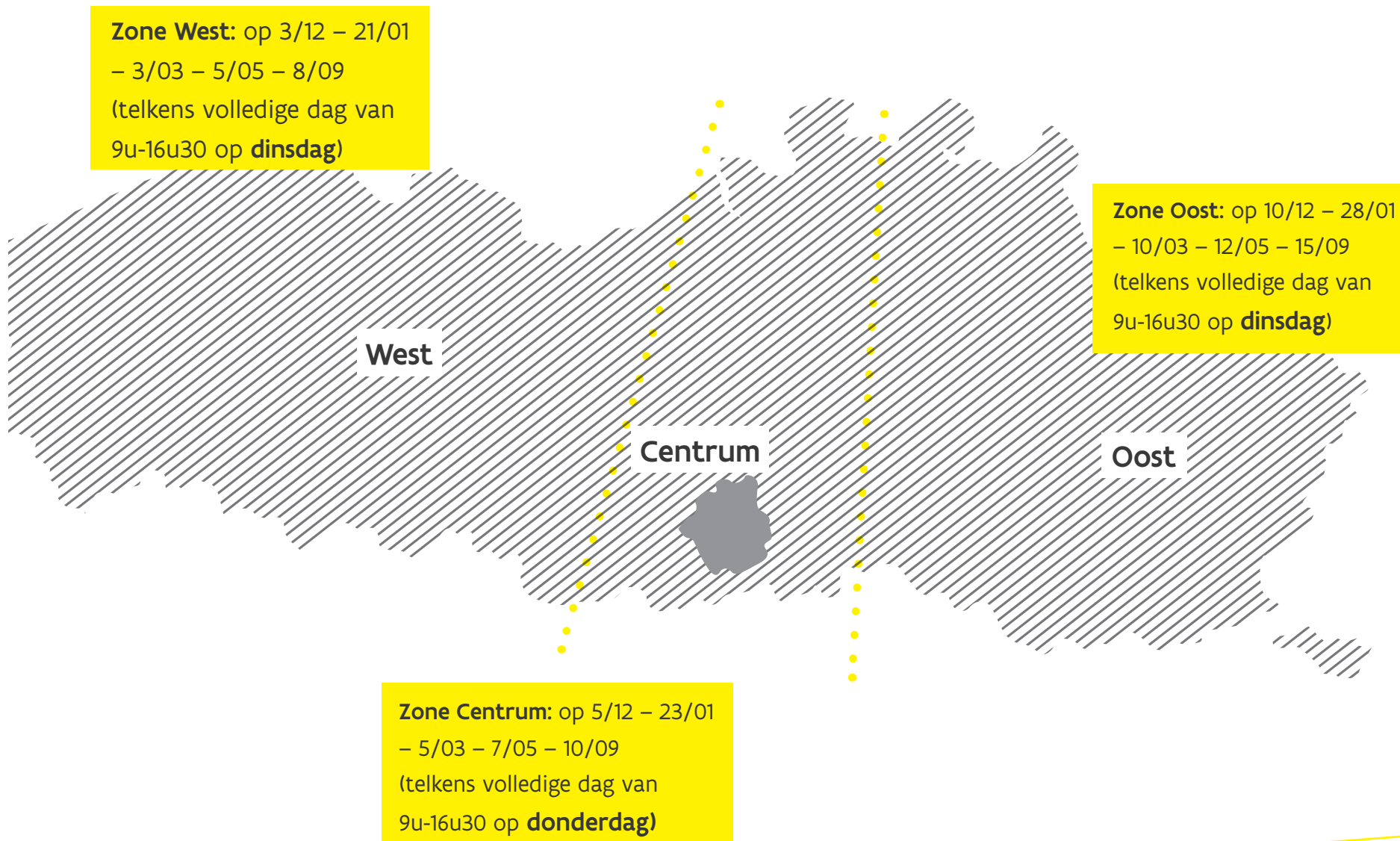
Je stelt je pitch voor, haalt kennis uit de fouten die je maakte en deelt strategieën voor de toekomst. Tijdens een gezellig netwerkmoment geniet je samen met de anderen van jullie verworven kennis als belevingsexpert.

September - 2020

11

Waar vinden de sessies plaats?

Het traject bestaat uit 5 sessies op verschillende locaties **binnen een bepaalde zone**. Hieronder vind je een benaderende afbakening van die zones en de daarbij horende data. De exacte locaties worden je ruim op voorhand meegedeeld.

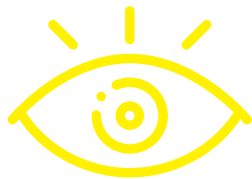
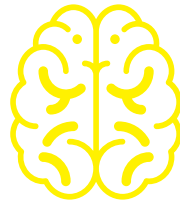


Wat krijg je ervoor?



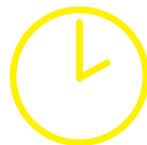
inzicht in de belevingscores van je eigen attractie of museum door een zelfscan en **mystery visit**

een pak nuttige **kennis** over menselijk gedrag, intuïtief ontwerp en teamontwikkeling



de competenties om breed te denken en weer te verfijnen in het **ontwerpproces**

2 uur **individuele begeleiding**



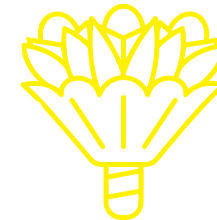
een **toolkit** met templates en tips om ook na je opleiding aan de slag te blijven of je te verdiepen



een **overzicht** met bezoekersdata, uitdagingen, quick wins en degelijk advies op maat van je organisatie

waardering

voor je rol als belevingsexpert binnen je organisatie



een nieuw **netwerk** van mede-enthousiastelingen uit de sector

Hoe je zeker bent dat er écht iets verandert?

Doordat je bijleert op een frisse, speelse manier die je goesting laat krijgen en die goesting laat doorgeven.

Door voor en na de oefening collega's of vrijwilligers te inspireren en te betrekken bij acties die meteen resultaat opleveren.

Doordat we je van A tot Z klaarstomen tot een belevingsexpert die enthousiast en met kennis van zaken altijd op zoek blijft gaan naar meer kwaliteit en een betere bezoekerservaring.



JIJ, de belevingsexpert

- kan breed denken en daarna weer verfijnen
- ziet details die het verschil maken
- steekt supersnel de handen uit de mouwen
- voelt mee met je bezoekers
- durft te experimenteren, ook als het plan nog vaag is

JE COLLEGA'S

- voelen zich gehoord
- zijn trots op wat jullie bereiken
- begrijpen dat kwaliteit het verschil maakt

JE ORGANISATIE

- versterkt zijn maatschappelijke relevantie
- krijgt meer tevreden bezoekers over de vloer
- ziet de inkomsten groeien
- is gewapend om blijvend te werken aan meer kwaliteit

Praktische info

Wat: 5 sessies (9u00-16u30) inclusief lunch en snacks

Voor wie:

- attracties en musea in Vlaanderen en Brussel
- directieleden, sitemanagers, conservators, teamleiders onthaal en publiekswerking, verantwoordelijken communicatie, kwaliteitscoördinatoren

Wanneer: op dinsdag of donderdag van december 2019 t.e.m. september 2020

Waar: op verschillende inspirerende locaties in 3 regio's van Vlaanderen waarbij je 1 vast traject kiest

Met wie:

- ruimte voor 40 deelnemers in het eerste jaar (editie 2019-2020)
- slechts 12 à 14 deelnemers per groep voor veel interactie en maatwerk, bij de groepssamenstelling houden we zoveel mogelijk rekening met locatie en expertiseniveau.
- van elke attractie of museum kunnen maximum twee medewerkers deelnemen

Hoeveel:

- Het opleidingstraject, ter waarde van €1.950, wordt je aangeboden voor €750 voor één deelnemer, ofwel €1.300 voor twee deelnemers (bedragen zijn excl. btw).



Schrijf je in voor **15 november 2019**

www.toerismevlaanderen.be/traject/attractiesenmusea



Verantwoordelijke uitgever

Peter De Wilde,
TOERISMEVLAANDEREN, Grasmarkt 61, 1000 Brussel

Wettelijk depot

D/2019/5635/32/1

Contact

Heb je nog vragen?

Twijfel niet om ze te mailen naar
kwaliteit@toerismevlaanderen.be

Meer informatie

www.toerismevlaanderen.be/kwaliteitattractiesmusea

Copyright

Alle rechten voorbehouden. Behoudens de uitdrukkelijk bij wet bepaalde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, op welke wijze ook, zonder de voorafgaande en schriftelijke toestemming van de uitgever.



Vlaanderen
is toerisme

Met dank aan: FARO. Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed vzw, Koepel van Attracties&Musea vzw, Herita vzw, Gelotology bvba



