

Betreff: Argumentationshilfen Geysir Expeditionszeiten

Folgende Regelung wurde getroffen:

Die Geysir Expeditionszeiten sind eine Empfehlung unsererseits, um ausreichend Zeit für den Besuch des Museums zu haben. An der Kasse weisen wir die Gäste immer darauf hin, welcher Ablauf bei Eintreffen am sinnvollsten ist. Entscheidet sich der Gast, weniger Zeit im Museum zu verbringen (z.B. Eintreffen um 10:30 Uhr und er möchte das Schiff um 11:15 Uhr nutzen), sollten wir nicht diskutieren, sondern seinem Wunsch nachkommen.

Der Gast wird dann darauf hingewiesen, dass es nicht möglich ist, nach der Schifffahrt (noch einmal) in das Museum zu gehen und darauf, dass es im Naturschutzgebiet keine Informationen gibt, sondern nur im Museum.

Der Begriff Expedition bezeichnet das komplette Programm mit Museum, Schiff und Geysir. Er ist angelehnt an eine Forschungsexpedition, die das Ziel hat, bislang Unbekanntes zu erforschen.

Argumentationshilfen zur Begründung:

Gerade in etwas kleineren Museen ist es wichtig, den Besucherstrom zu lenken (Besucherlogistik). Wir simulieren Enge und Dunkelheit, den Aufenthalt unter der Erde - hier sollte es im Sinne aller Besucher nicht zu voll werden. Der Gast soll sich immer wohl fühlen.

Argumentationshilfen für die empfohlene Geysir Expedition:

Vermeiden von Formulierungen wie "Sie dürfen nicht...", "Sie können nicht...", "Es ist nicht erlaubt..."

Stellt der Gast im Museum fest, dass er mehr Zeit im Museum verbringen möchte, kann das Ticket auf die folgende Schifffahrt umgebucht werden, vorausgesetzt, die Tour ist noch nicht ausverkauft. In Ausnahmefällen kann das Museum im Anschluss besucht werden, dies ist jedoch mit dem diensthabenden festangestellten Mitarbeiter abzuklären und nicht selbst zu entscheiden (nur möglich nach der ersten und zweiten Schifffahrt).

10 Minuten bevor das Schiff ablegt, können keine Tickets mehr verkauft werden. Die Kasse sperrt automatisch für dieses Schiff.

Der gesamte Ablauf der Expedition orientiert sich an den Ausbruchszeiten des Geysirs. Diese sind maßgeblich für Ablauf und zeitliche Planung.

Den Gast nicht mit der Frage begrüßen: Mit welcher Tour möchten Sie fahren? oder Wollen Sie jetzt noch mit?

BESSER: Herzlich Willkommen, Sie sind jetzt zeitlich passend für die (z.B.) dritte Geysir Expedition da, denn der empfohlene Ablauf ist wie folgt... (Erklärung oder Verweis auf die Rückwand, wo die Zeiten aufgelistet sind)

Bei Gästen, die zu spät ankommen, um noch genügend Zeit für das Museum zu haben (oder dieses auch gar nicht besuchen wollten) und die Kaue oder Vortragsraum frei sind kann der 15 Minuten-Film gezeigt werden.

Bei sehr großen Zeitspannen, z.B. Gäste treffen 10:45 Uhr ein und wir haben ihnen 13:05 Uhr angepriesen, ruhig sagen, dass Sie sich jetzt das Museum anschauen können, dann eine Pause einlegen können für (Essen in der Stadt o.ä.) und dann 10 Min vor Abfahrt am Schiff sein sollen.

Welche Gäste kommen auf mich zu?

1. Der informierte Gast

Hat sich über die Website oder telefonisch über den Ablauf informiert, sagt auch gerne, dass er Bescheid weiß und kommt in der empfohlenen Startzeit für eine Geysir Expedition.

Hier: Ticketverkauf und nächster Kunde....

2. Der spontane / nicht orientierte Gast

Dieser Gast weiß nicht, was ihn erwartet und er kommt ohne Information mit fragendem Blick ins Foyer. Hier hat man gute Chancen, ihm die Geysir Expedition zu erklären und er schließt sich unserer Empfehlung in den meisten Fällen an. Tut er das nicht und möchte direkt auf das nächste Schiff: Hinweis, dass der Besuch des Museums nach der Schifffahrt nicht möglich ist!

Hier: erweiterte Beratung, Ticketverkauf und nächster Kunde

3. Der Gast, der schon weiß, dass er nur das "Outdoor-Programm" zum Geysir wahrnehmen möchte

Kommt 15 Minuten vor Schifffahrt in schnellem Tempo zur Kasse und wedelt dabei schon mit der Kreditkarte. Sagt schnell, dass er nur Schiff fahren möchte, weil er schon drei Mal im Museum war.

Hier: keine Beratung zum Ablauf notwendig, Ticketverkauf, nächster Kunde

4. **Der Gast, der eigentlich Zeit hat, aber mitbekommen hat, wie der vor ihm noch Tickets für die anstehende Schifffahrt gebucht hat (Achtung Herdentrieb)**

Hier: Nochmal die Beratung aufnehmen und das Konzept erklären
Argumentationshilfe: Museum sehr interessant, auch für Kinder (ab Vorschulalter), Reise in die Erde, interaktive Exponate, Zeit für das Museum wird oft unterschätzt.

5. **Der Gast mit dem Online Ticket**

Findet die Tonne zum Abscannen meistens selber und hält das Ticket dran. Bitte den Gästen nicht von vorneherein die Fähigkeit absprechen ein Online Ticket zu scannen. Nur helfen, wenn Hilfe wirklich von Nöten ist!

Wenn anschließend ein Gast mit einem an der Kasse gekauften Ticket sich auch an der Tonne einscannen möchte, kann er dies auf jeden Fall tun. Dies ist auch für unsere Statistik interessant, um nachhalten zu können, wann die Besucher ins Museum gegangen ist.

Die Mitarbeiter/innen an der Kasse tragen die Verantwortung dafür, dass jeder der das Museum betrifft eine gültige Eintrittserlaubnis mit sich führt. Das heißt, dass man ein Auge auf den Museumseingang haben sollte. Jeder der reingeht, sollte entweder ein Ticket erworben haben oder eine Erlaubnis beim Scann Vorgang aufgezeigt bekommen. Bei entsprechendem Andrang wird diese Prüfung dann durch den Foyer-Scout vorgenommen.

Für die NEUEN Mitarbeiter zum Verständnis für einige Fragen:

Häufig glauben Gäste sie seien "in einem Park" und könnten diesen nicht mehr verlassen, bis sie vom Geysir zurück sind. Vielleicht auch durch die Angabe, dass wir Teil des Vulkanparks sind. Manche denken auch, dass man durch das Museum geht und dann "automatisch" durch eine Schleuse aufs Schiff geleitet wird. Manche denken auch, der Geysir sei hier im Haus.

Thema Hund:

Wenn Gäste mit Hund das Foyer betreten, auch hier nicht direkt sagen: "Der darf hier nicht rein" etc. Hunde dürfen ins Foyer, in die KaffeeBar, sogar auf das Schiff, aber nicht ins Museum und in das Naturschutzgelände. Nur Begleithunde sind die Ausnahme. Hier sollten wir darauf achten, ob der Hund als Begleithund erkennbar ist. Ggf. Personal an Bord und Außen Scout informieren, damit die Gäste nicht an jeder Station darauf angesprochen werden und sich rechtfertigen müssen.

Kleinkinder:

Das Museum ist geeignet für Kinder ab Vorschulalter. Wenn Eltern mit Kleinkindern kommen ist es durchaus verständlich, dass diese Gäste vielleicht nur mal kurz durch das Museum möchten und teilweise eben auch überhaupt nicht.