**אסק מי – עשה ואל תעשה**

תפקיד המתווך במוזיאון מסור בידי כל אחד מעובדיו ומעובדותיו. לכולנו אחריות על חוויית הביקור במוזיאון, לכולנו אחריות על הרצון של המבקר לחזור ולבקר אצלנו שוב, להמליץ לחברים ולמשפחה.

על מנת לממש את האחריות הזו, עלינו לנהוג כמארחות וכמארחים. להלן כמה הצעות לאירוח נאות:

**עשה:**

1. **היה נכון:** עלה לגלריות לבוש באופן הולם ומסודר, עם תג שם, מפות וכלי כתיבה, על מנת שתוכל לעזור למבקרים.
2. **תבלוט בשטח:** יש להסתובב בקומה, לגרום לכך שתהיה מזוהה, שאנשים ירגישו בנוח לפנות אליך בשאלה. ליצור קשר עין, להנהן, לחייך.
3. **בלי פחד, בלי להעיק:** ראית משפחה "אבודה"? אדם שנראה משועמם באמצע מוזיאון שוקק? פנו אליו! אבל, אם התגובה פושרת או הם אינם רוצים הדרכה – אחלו להם הנאה ושיפנו אליך מתי שירצו.
4. **לכל איש יש שם:** הציגו את עצמכם, ושאלו לשם המבקרים. השתמשו בשמותיהם. שאל אותם מאיפה באו – בארץ, ומאיפה משפחתם הגיעה, מהו מוצאם. על פי זה המליצו להם על מוצגים/מוקדים/אינטראקטיבים שמתאימים להם ברחבי המוזיאון. זכרו – אנחנו רוצים שירגישו שיש להם קשר למקום הזה, שהם יכולים למצוא בו משהו מעצמם (בלי נדר כמובן).
5. **תנו להם דגים (ברבים):** השתדלו להמליץ על יותר ממוצג/אינטראקטיב אחד. אם הרחבתם על מוצג זה או אחר, "שלחו" את המבקרים לעוד מוצגים ומוקדים שיהיו להם רלוונטיים.
6. **דע מה תשיב** לביקורת ולשאלות- יש להכיר היטב את נוסח התשובות המוצע לשאלות שאנשים עשויים לשאול. לא בטוח- תעביר הלאה ותאמר שאני אבדוק את זה.
7. **אנחנו פלורליסטים, אינקלוסיבים ופוזיטיבים**: זכרו לדבר תמיד בשפה מכבדת, מתחשבת, קשובה ובלתי שיפוטית.
8. **שים על זה האשטג!** אם המבקרים יצרו קשר נעים איתך, הצע לצלם את המבקרים עבורם. אפשר לבקש בקריצה גם להעלות לאינסטגרם (#ANUMUSEUM) ולפייסבוק ולתייג אותנו.
9. **שדרגו את זה!** אם, וכשמתאים, שווה תמיד להציע את הצעות הערך שלנו- מנויים, צמידים, אודיו גייד, מפות סיור, סיורים מודרכים, אירועים וסדרות.
10. **הלקוח תמיד צודק**: בכל מקרה שבו לקוח אינו שבע רצון האחריות היא עלינו לשנות את המצב. הלקוח תמיד יאמין שהוא צודק, ואי אפשר יהיה לשכנע אותו אחרת, אז אין מה לנסות. התשובה הסטנדרטית היא: "אתה צודק, אני אנסה לטפל בזה מיד". אם המצב/בעיה אינו מאפשר טיפול מיידי- לעקוב אחרי המשך הטיפול בלקוח "שלך" מול מרכז המבקרים