

**L'accueil et les services aux visiteurs :  
aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées**

Avant l'arrivée du visiteur : se faire connaître et susciter l'intérêt pour visiter

**Outil 3 Plan de formation**

Sujet de formation	Nom du formateur ou de l'organisme de formation	Durée prévue	Nom :		Nom :		Nom :		Nom :	
			Prénom :		Prénom :		Prénom :		Prénom :	
			Fonction :		Fonction :		Fonction :		Fonction :	
			Planifiée	Complétée	Planifiée	Complétée	Planifiée	Complétée	Planifiée	Complétée
Produits et services, normes, règlements et politiques de notre institution	.	.	○ 20 / /							
Connaissances sur l'offre touristique située à proximité	.	.	○ 20 / /							
Attitudes liées au professionnalisme / savoir-être	.	.	○ 20 / /							
Traitement des situations délicates	.	.	○ 20 / /							
Traitement des plaintes	.	.	○ 20 / /							

**L'accueil et les services aux visiteurs :  
aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées**

<b>Politique d'accueil / de service – personnes avec contraintes</b>	.	.	○ 20 / /							
<b>Premiers soins</b>	.	.	○ 20 / /							
<b>Plan d'urgence</b>	.	.	○ 20 / /							
<b>Commentaires</b>										