

# Den bog jeg selv har manglet

Q&A med Maria Christensen, forfatter til *Publikumsservice*

Hvorfor har du skrevet bogen?

De seneste mange år har det danske kulturliv været under hårdt pres på grund af de økonomiske nedskæringer. I efteråret 2018 startede jeg med at skrive den her bog, fordi jeg ønskede at hjælpe. Det er min overbevisning, at det altid er en god forretning at arbejde med at højne et kulturstedes publikumsservice. Det giver glade, trofaste og tilbagevendende publikummer, god omtale og genbesøg, som igen giver en bedre bundlinje. Den ulykkelige situation, vi lige nu befinder os i med coronavirussen, har desværre givet kulturbranchen endnu et økonomisk slag. Jeg håber derfor, at bogen også i den sammenhæng kan bidrage positivt til det store arbejde, mine kolleger ude i det danske kulturliv står overfor, når branchen skal genoprettes

*Hvem er bogen til?*

Publikumsservice henvender sig til teatre, museer, biografteater, spillesteder og andre kultursteder. Bogen er delt op i tre kapitler, som jeg kalder for 'akter', for at blive i jargonen, der passer til den situation, læseren befinder sig i. Der er konkrete værktøjer til alle, som arbejder med publikum – fra medarbejderen i foyeren, baren eller billetlugen til teamlederen og chefen på kulturstedet. Bogen er

udformet som en coffee-table-bog i stort format og med mange billeder, fordi den netop henvender sig til en branche, hvor underholdningsværdien og æstetikken er i højsædet.

*Hvilken forskel vil du gerne være med til at gøre med din bog?*

Jeg har selv arbejdet mere end 20 år i branchen med netop publikumsservice, og jeg ved, hvor hårdt mine kolleger på kulturstederne knokler for at gøre oplevelsen for publikum så god som mulig. Mit håb er, at bogen kan hjælpe – også i den nuværende meget vanskelige situation – ved at give de forskellige kultursteders medarbejdere inspiration til nye måder at gribe deres publikumsservicearbejde an på. Mange tror tit, at det er dyrt at arbejde med publikumsservice, men det behøver det ikke at være. Det handler mere om den rigtige indstilling, og det viser bogen.



**Maria Christensen**, forfatter til *Publikumsservice*, har tidligere arbejdet på Det Kongelige Teater, Danmarks Radios koncertsale, Radiohuset og DR Koncerthuset, Det Kongelige Bibliotek/Den Sorte Diamant og er nu ansat på Kronborg slot.

**Titel:** *Publikumsservice – en håndbog om at arbejde med kundeservice i kulturbranchen*

**Forlag:** 1st Balcony Books

**Forfatter:** Maria Christensen

**Pris:** 349 kr.

**Udgivet:** 23. april 2020

**Pressekontakt:** Maria Christensen - Tlf.: 28822752 – kontakt@publikumsservice.dk