

Клиентоориентированность

Имидж библиотеки

Каков имидж современной библиотеки?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.



Любимый и родной

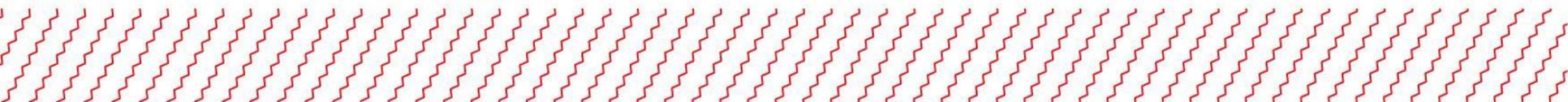
Зачем Вам читатель?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.



**Люблю
тебя
сильно-
сильно!**

**Что для вас означает
сервис / обслуживание?**



Что же это такое – клиентоориентированность?

Мы живем во времена, когда зачастую **единственное различие** между однотипными услугами, которое способен увидеть посетитель, – **различие в качестве обслуживания**. Но именно это различие создает у посетителя позитивный настрой и расположенность к организации и ее услугам.

Это и есть конкурентное преимущество.

Интерпретация слов Джона Шоула, международного гуру в области сервиса, автора книги «Первоклассный сервис как конкурентное преимущество»

**Клиентоориентированность —
это инструмент, который позволяет получить лояльных
читателей и заинтересованное отношение.**

А он доволен?

Удовлетворенность читателя – это его оценка того, насколько сервис, который ему предоставили, соответствовал его ожиданиям.



было предоставлено

ожидал пользователь

ошее обслуживание

>1 – отличное обслуживание

<1 – неприемлемое обслуживание

1	Присутствие сотрудника отдела обслуживания на рабочем месте
2	Сотрудник отдела обслуживания заметил пользователя (улыбнулся, показал взглядом, поздоровался и др.)
3	У сотрудника отдела обслуживания был именной бейдж
4	Сотрудник отдела обслуживания подробно, вежливо и доступно объяснил новому пользователю - что нужно для оформления читательского билета
5	Сотрудник отдела обслуживания объяснил основную идею 152-ФЗ "О защите персональных данных"
6	Сотрудник отдела обслуживания объяснил как пользоваться алфавитным и систематическим каталогом для поиска необходимого документа, объяснил разницу между ними
7	Сотрудник отдела обслуживания объяснил как пользоваться электронным каталогом для поиска необходимого документа
8	Сотрудник отдела обслуживания объяснил, как найти книгу на полке (принцип расстановки)
9	Сотрудник отдела обслуживания рассказал о правилах получения, хранения, продления сроков пользования и возврата документов
10	Сотрудник отдела обслуживания показал помещение читального зала, компьютерного класса
11	Сотрудник отдела обслуживания рассказал о имеющихся секциях, кружках, дал их расписание
12	Сотрудник отдела обслуживания рассказал о наличии официального сайта и страниц в соц.сетях
13	Сотрудник отдела обслуживания пригласил нового пользователя на ближайшие мероприятия в данной библиотеке или другой библиотеке ЦБС ВАО
14	Сотрудник отдела обслуживания узнал, понятна ли вся информация новому пользователю и пожелал хорошего времяпрепровождения (хорошего утра, дня, вечера)

№ п/п	Параметр	"ДА" %	"НЕТ" %
1	Присутствие сотрудника отдела обслуживания на рабочем месте	40	60
2	Сотрудник отдела обслуживания заметил пользователя (улыбнулся, показал взглядом, поздоровался и др.)	20	80
3	У сотрудника отдела обслуживания был именной бейдж	20	80
4	Сотрудник отдела обслуживания подробно, вежливо и доступно объяснил новому пользователю - что нужно для оформления читательского билета	80	20
5	Сотрудник отдела обслуживания объяснил основную идею 152-ФЗ "О защите персональных данных"	50	50
6	Сотрудник отдела обслуживания объяснил как пользоваться алфавитным и систематическим каталогом для поиска необходимого документа, объяснил разницу между ними	80	20
7	Сотрудник отдела обслуживания объяснил как пользоваться электронным каталогом для поиска необходимого документа	0	100
8	Сотрудник отдела обслуживания объяснил, как найти книгу на полке (принцип расстановки)	60	40
9	Сотрудник отдела обслуживания рассказал о правилах получения, хранения, продления сроков пользования и возврата документов	100	0
10	Сотрудник отдела обслуживания показал помещение читального зала, компьютерного класса	40	60
11	Сотрудник отдела обслуживания рассказал о имеющихся секциях, кружках, дал их расписание	20	80
12	Сотрудник отдела обслуживания рассказал о наличии официального сайта и страниц в соц.сетях	40	60
13	Сотрудник отдела обслуживания пригласил нового пользователя на ближайшие мероприятия в данной библиотеке или другой библиотеке ЦБС ВАО	0	100
14	Сотрудник отдела обслуживания узнал, понятна ли вся информация новому пользователю и пожелал хорошего времяпрепровождения (хорошего утра, дня, вечера)	0	100

Лицо библиотеки

Всегда ли прав пользователь?

Нет! Но это не важно.

Важно то, как библиотекарь реагирует на проблемы своих пользователей и как решает их.

Проблемы пользователей – это проблемы библиотекарей.



Персонал первой линии!

Персонал первой линии - «лицо» библиотеки для пользователей - это сотрудники, которые при исполнении своих должностных обязанностей непосредственно взаимодействуют с пользователями.

Ключевое значение для формирования пользовательской оценки качества обслуживания имеют непосредственные контакты между пользователем и сотрудником библиотеки (библиотекарь, библиограф, методист, охранник, т.е. любой сотрудник библиотеки с которым может «столкнуться» читатель).

Как мы воспринимаем сервис?

- Клиенту понравился сотрудник – **БИБЛИОТЕКА**
- Клиенту не понравился сотрудник – **БИБЛИОТЕКА**
- Клиент отнесся нейтрально – **БИБЛИОТЕКА**

Каждый раз, когда пользователь сталкивается с любым сотрудником библиотеки, у него формируется набор впечатлений. Это такое послевкусие от общения с библиотекой. Оно может быть отрицательным, положительным и нейтральным. Эти точки взаимодействия называются **МОМЕНТЫ ИСТИНЫ**

Потребности. Пирамида Маслоу



Все начинается с...

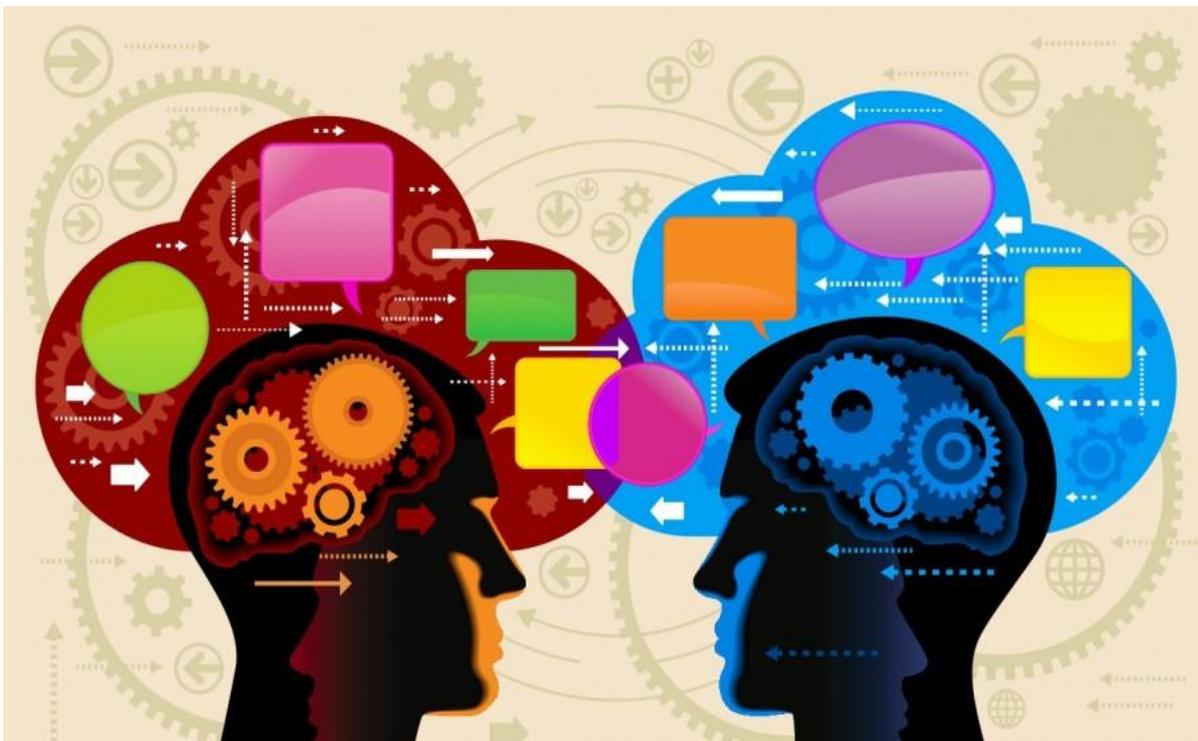
Качественный сервис начинается с качественной работы сотрудника!

Суть услуг библиотеки:

это субъективное ощущение
удовлетворенности пользователя от
всех возможностей современной
библиотеки.



Коммуникация



Коммуникация при обслуживании

Коммуникация – сложный процесс, включающий в себя обмен информацией, взаимодействие, а также установление взаимопонимания между людьми.

При этом используются вербальные, невербальные и паралингвистические сигналы.

Основные составляющие коммуникативной компетентности

1. Умение **услышать** другого человека
2. Умение **понять** другого человека
3. Умение **выразить** свои мысли и чувства
4. Умение **регулировать** эмоциональное напряжение во взаимодействии с другим человеком

Невербальная коммуникация

**Альберт Мейерабиан установил,
что передача информации происходит за счет :**

1. **вербальных средств (только слов) на 7 %**
2. **за счет звуковых средств (включая тон голоса, интонацию звука) на 38%**
3. **за счет невербальных средств (мимика, позы, жесты) на 55%**

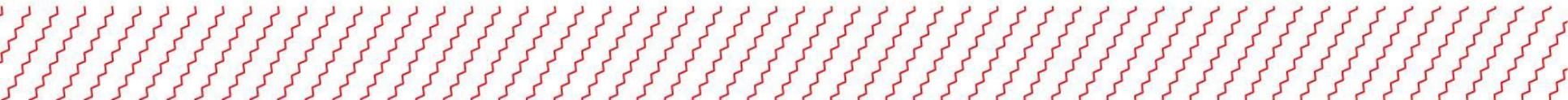
Невербальное общение

Наиболее важные аспекты невербального общения

- Выражение лица (мимика)
- Контакт глаз
- Интонация и тембр голоса
- Позы и жесты
- Межличностное пространство

Читатель ВИДИТ:

- Выражение лица
- Проксемика (организация пространства)
- Поза при общении
- Жестикуляция
- Внешний вид



Читатель СЛЫШИТ:

Речь

- Вежливость
- Грамотность, правильный литературный язык
- Паузы
- Позитивные формулировки

Паралингвистическое сопровождение

- Речь отчетливая
- Интонация доброжелательная
- Громкость средняя
- Темп речи – умеренный



Умение слушать

Умение слушать клиента является ключевым моментом для ориентирования, когда необходимо получить от клиента максимум исходной информации для принятия решения.

На протяжении нашего ежедневного общения 50-70% времени мы слушаем. Однако только около 40% передаваемой нам информации мы действительно слышим.



Читатель ЧУВСТВУЕТ:

Запах

Отсутствие резких запахов

**Соответствие и несоответствие
слов и поведения**



Межличностное пространство



Конфликты

Уклонение - обычно человек старается уйти от конфликта или старается не попадать в ситуации, которые вызывают возникновение противоречий.

Сглаживание - Вы не хотите показывать признаки конфликта, как будто ничего не произошло. В результате может наступить мир и гармония, но проблема останется. Когда-нибудь может произойти «взрыв».

Принуждение - человек, используя такой способ, обычно ведет себя агрессивно, пытается заставить принять свою точку зрения любой ценой.

Компромисс - Вы принимаете точку зрения своего собеседника, но не полностью. Это смягчает ситуацию, дает возможность быстро разрешить конфликт.

Разрешение проблемы - Вы и Ваш собеседник признаёте различия между вами и готовы ознакомиться с иными точками зрения. Вы понимаете причины конфликта и вместе ищете общий курс действий, который устраивает и Вас и Вашего собеседника.

Решай конфликт легко



ВАЖНО!!!

1. Наличие 3-х элементов: 2 «+» и 1 «-»
2. «+» должны быть разные
3. «+» должны быть искренними
4. ~~НО~~  И

Решайте конфликт

1. Присоединение «Да»
2. Аргументация «и»
3. Переключение «...»





Благодарим за внимание!

