

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

Ügyfélszolgálati tréning lebonyolítása

Pályázati azonosító: 204104/01536

A Nemzeti Kulturális Alap Közgyűjtemények Kollégiumához beadott pályázattal könyvtárunk célja az ügyfélközpontú viselkedés kialakítása volt. A tréning jelszava: Legyünk valódi szolgáltatók!

Minősített könyvtárként a használat helyezve a középpontba, törekednünk kell a minél hatékonyabb kiszolgálásra, a megfelelő kommunikáció elsajátításával.

Előadónak Dr. Ficzkó Zsuzsanna szervezet- és működésfejlesztési szakértő, kompetenciafejlesztő tréneret kértük fel.

A vírushelyzet következtében a tréninget nem csak halasztott időpontban, de más technikával is kellett megtartanunk. Előadónk alkalmazkodott a helyzethez, Google Meet alkalmazást használva online képzést tartott

2021. április 8-9, 26-27-én.

A tréningen a Vörösmarty Mihály Könyvtár 12 könyvtárosa vett részt: Ruff Ilona, Somogyfoki Ottilia, Geda Judit, Papné Gál Gyöngyi, Bagaméri András, Farkasné Pataki Ildikó, Iszak Ferencné, Simonicsné Tóth Krisztina, Preszter Ágnes, Tácsiné Bartosa Barbara, Kleer Ivett, Ányos Darinka többségében olvasószolgálatos könyvtáros (köztük gyerekkönyvtáros), valamint 2 fő módszertanos könyvtáros.

A rövid, néhány órás online együttlétek során olyan menedzsment területeket, technikákat vettünk górcső alá, s tanultunk meg alkalmazni a gyakorlatban, amelyek rövid időn belül pozitív hatással lehetnek egy-egy terület működésére a könyvtárban.

A résztvevők több felkészülési feladatot kaptak, tesztekkel töltötték ki (Kommunikációs stílus teszt, A konfliktusok kezeléséről szóló teszt).

Az önismereti tesztek megerősítették és tudatosították a kollégákban azt, hogy mit, miért tesznek, ugyanannak a tesztnek újabb kitöltése pedig rávilágított a változásokra.

A szolgáltatás elméletének megismerése (7P, HIPI elv stb) után sikerült beszélni arról, mi nehezíti az ügyfélszolgálatosok életét, milyen feladataik vannak.

Hangsúlyos téma volt a kommunikáció, a jó kérdés technikái. Törekednünk kell az innovációra, ezért tudatosítanunk kell, milyen lépései vannak.

A csoportok feladatokat kaptak, pl. A termékfogalma alapján elemeztek sikeres és kevésbé sikeres szolgáltatásokat, elemeztek kommunikációs anyagokat.

A résztvevők prezentációt készítettek, előtte megismerték az AIDA szabályt, a különféle eszközöket, tanácsokat kaptak a felkészüléshez, megismerték a jó előadói tulajdonságokat. Bevezetést kaptak a tárgyalástechnikába.

A konfliktuskezelési témánál volt leginkább érezhető a személyes jelenlét hiánya, inkább elméleti mint gyakorlati képzést kaptak a résztvevők.

Dr. Ficzkó Zsuzsanna megnézte a honlapunkat, elemezte plakátjainkat, tájékoztatónkat.

Nagyon hasznos volt egy kívülálló szakember szemével látni a kiadványainkat, sok hasznos tanácsot kaptunk tőle.

Résztevők véleménye:

Hasznos tanácsokat kaptunk a kommunikációs eszköztár fejlesztéséhez és hatékony használatához.

Azért volt jó a tanfolyamon részt venni, mert megismerhettük először is a Meet alkalmazást, másrészt az önismereti részekből is sokat lehetett tanulni.

Azoknak is kiderülhetett, akik esetleg eddig nem használták a google meet-et, hogy nem bonyolult használni, talán a továbbiakban egymás között is használhatnánk.

Számomra a leghasznosabbak azok a fogások, praktikák voltak, amelyeket a hirdetésekről, reklámozásról tanultunk.Ld.: AIDA-szabály.

A konfliktusok kezelésének gyakorlatias, kreatív és valós élethelyzetekben jól hasznosítható megoldásait tartottam a leghasznosabbnak a tréningben.

A tanfolyamon tanultak szerint hatékonyabban és tudatosabban fogom figyelembe venni az olvasói igényeket, különösen a PR munka terén.

A korábbi tanfolyamokon tanultakat elmélyítettem, tudatosabban fogom tudni alkalmazni.

Sok mankót adott a mindennapokhoz.

Betekintést nyújtott, és mélyebben eligazított a könyvtárban alkalmazható marketing és társas kapcsolatok terén.

Szakmai beszámoló elérési útvonala az intézmény honlapján:

<https://www.vmk.hu/upload/editor/NKA/NKA-01536.pdf>

Képes beszámoló elérési útvonala az intézmény honlapján:

<https://www.vmk.hu/nka>

Hungaricana központi portálra feltöltött szakmai beszámoló elérési útvonala:

<https://hungaricana.hu/hu/nka-palyazati-beszamolok/>

Székesfehérvár, 2021. május 31.



Buriánné Tarró Edit Erzsébet
Buriánné Tarró Edit Erzsébet
igazgató

Vörösmarty Mihály Könyvtár