

Ügyfélszolgálati tréningen vettek részt az EKSZ munkatársai az ELTE Egyetemi Könyvtárban

Dr. Ficzkó Zsuzsanna stratégiai menedzsment tanácsadó, szervezet- és működésfejlesztési szakértő vezetésével 2016. július 11. és július 14. között az EKSZ hálózati könyvtárainak közönség- és ügyfélszolgálati osztályain dolgozó munkatársai ügyfélszolgálati tréningen vettek részt, melynek költségeit az *Egyetemi Könyvtár* finanszírozta.



A Könyvtári Tanács Minőségirányítási Koordinációs Bizottsága képzési tervében szereplő négy napos intenzív képzés keretében hatékony ügyfélkezelési stratégiákat sajátíthattak el kollégáink. Hasznos tanácsokat kaptak a kommunikációs eszköztár fejlesztéséhez és hatékony használatához, a feladatok megoldása, a résztvevők közötti folya-

matos interakció és a közös értékelések pedig hozzájárultak az önismeret gyors fejlődéséhez és a kommunikációs készség fejlesztéséhez. Az olvasókkal folytatott sikeres kommunikáció záloga ugyanis az ügyfél pontos megértésében, a félreértések elkerülésében rejlik, melyhez elengedhetetlen az információk érthető közvetítése és az ügyfél értő, figyelmes meghallgatása.

A reklamációk professzionális kezelése mellett olykor azonban szükség van a saját álláspont meggyőző, ugyanakkor empatikus képviselésére is. A tréning célul tűzte ki, hogy az ügyfélszolgálatban dolgozó munkatársaink a hétköznapi gyakorlat során alkalmazni tudják azokat a konstruktív eljárásokat a konfliktuskezelésben, amelyek által az egyéni stresszállapotok kialakulása megelőzhető. A modulok az alapvető tárgyalástechnikai, motivációs, konfliktuskezelési és prezentációs technikai ismeretek megszerzésével a résztvevők jövőbeni munkasikereihez és a könyvtárak ügyfélszolgálati hatékonyságának növeléséhez járultak hozzá. A könyvtárak működésének minősége szempontjából az ügyfélszolgálat minősége szintén meghatározó elem, ezért az ügyfélszolgálati tréning a hálózati könyvtárak minőségfejlesztését, a szolgáltatásminőség javítását, valamint a látogatói elégedettség biztosítását és fokozását is elősegíti.

/Forrás: <http://konyvtar.elte.hu/hu/node/4120/>

(F. Iné)