



**Памятка сотруднику
отдела обслуживания
библиотеки**

Санкт-Петербург
2014

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ ПУБЛИЧНАЯ БИБЛИОТЕКА им. В.В. МАЯКОВСКОГО

Управление научно-организационной работы и сетевого взаимодействия

Центр методической работы и сетевого взаимодействия

Составители:

Ю. А. Груздева, Л. А. Семенова

Отв. за выпуск:

Е. Г. Ахти

Памятка сотруднику отдела обслуживания библиотеки/ ЦГПБ им. В. В. Маяковского; отв. за вып.

Е. Г. Ахти, сост. Ю. А. Груздева, Л. А. Семенова.- СПб., 2014 – 11 с.

Дорогие коллеги!

В условиях жесткой конкуренции выигрывает тот, кто научился быть внимательным к потребностям своих пользователей, кто стремится к долгосрочным отношениям и постоянно совершенствуется в собственном профессионализме.

Для библиотеки большое значение имеет качество обслуживания пользователей, как мощный инструмент в конкурентной борьбе. Плохое обслуживание может погубить библиотеку, расположенную в хорошем месте, и наоборот, качественное обслуживание будет привлекать посетителей даже в неудачно расположенную.

Уважительное отношение, грамотный и ответственный подход к своей работе, вызывает доверие, уважение у пользователей.

Предлагаем Вам некоторые советы, которые помогут эффективнее обслуживать гостей библиотеки и будут способствовать повышению Вашего профессионального и личного статуса.

Как встречать и провожать гостей библиотеки

*Наши посетители ожидают
теплой искренней встречи и
прощания*

- Когда Вы встречаете посетителя, посмотрите ему в глаза и улыбнитесь.
- Встречайте посетителя приветливыми словами и поинтересуйтесь, чем Вы можете ему помочь.
- Приветствуйте и прощайтесь с посетителем по имени и отчеству, если оно Вам известно.

- Здоровайтесь с каждым посетителем, ожидающим, когда Вы освободитесь. Периодически поддерживайте с ним контакт глазами, чтобы он понял, что Вы его видите.
- Предлагайте помощь в поиске нужной информации.
- При прощании, по возможности, добавьте личный комментарий, например, пожелайте гостю библиотеки приятного дня или время препровождения и обязательно пригласите его вернуться.

Почему выгодно быть вежливым с гостями библиотеки?

Для пользователей: они чувствуют, что о них заботятся.

Для библиотекарей: доброжелательное отношение к посетителю рождает позитивную ответную реакцию.

Для ЦБС: качество первого и последнего впечатлений помогает обеспечить возвращение пользователя.

Предоставление обещанных услуг.

Что ожидают люди, приходя в библиотеку?

Наши пользователи ожидают подтверждения того, что мы предоставляем обещанные услуги быстро, качественно и в полном объеме

- Уважайте пользователей, Ваши обещания должны быть достоверными, реалистичными и всегда выполняться вовремя.
- Когда Вы обещаете что-то от имени другого отдела, убедитесь в том, что это обещание может быть выполнено.
- Если обещание не может быть выполнено, например, по причине отсутствия книги на месте, извинитесь, объясните причины и предложите альтернативное чтение или расскажите о других вариантах получения книги (информации) – МБА, ЭДД и т.д.
- Помните о потребности большинства людей в приватности и проявляйте внимание, не вмешиваясь в личную жизнь гостя библиотеки.
- Никогда без необходимости не прерывайте посетителя.

Почему выгодно вовремя исполнять обещания?

Для пользователей: выполненное обещание вызывает доверие.

Для библиотекарей: это экономит время.

Для ЦБС: доверие пользователей к одной из библиотек системы рождает доверие к системе в целом.

Профессиональный имидж

*Имидж библиотеки зависит от вас!
Посетители ожидают, что наши сотрудники
и наша обстановка создают комфортную
среду для получения интересующей их услуги.*

Выглядеть хорошо – чувствовать себя хорошо! Приятный внешний вид – существенное условие для создания благоприятного впечатления о Вас и о библиотеке.

Это полезно всегда выглядеть опрятно, уделять внимание своей внешности и личной гигиене.

Помните! Ваш внешний вид и индивидуальность так же важны, как Ваши умения и знания.

Слагаемые профессионального имиджа:

- Придерживайтесь делового стиля в одежде.
- Чтобы посетителю было удобно к Вам обращаться - бейджи с именами всегда должны быть видимы для гостей.
- Одежда и обувь должны быть чистыми и в хорошем состоянии.
- Волосы и ногти должны быть чистыми и аккуратными.
- Никогда не ешьте, не пейте и не курите в присутствии посетителей.
- Находясь в зоне обслуживания, не ведите посторонних разговоров с коллегами.
- Когда Вы проходите мимо посетителя, уступите ему дорогу и улыбнитесь.

- Старайтесь быть доброжелательным, вежливым в общении со всеми посетителями. Улыбайтесь чаще!
- Будьте терпеливы, разговаривая с посетителями, когда существуют языковые и психологические сложности. Не стесняйтесь задавать наводящие вопросы.
- Поддерживайте порядок на своем рабочем месте.

Почему это выгодно?

Для пользователей: сотрудники, которые приятно выглядят и вежливо разговаривают, создают благоприятную среду для успешной коммуникации.

Для библиотекарей: забота о своем внешнем виде показывает, что Вы гордитесь своей работой и уважаете окружающих.

Для ЦБС: комфортная среда привлекает пользователей в библиотеки системы.

Общие правила общения с гостями библиотеки

Помните!

- Обращаться к посетителю следует исключительно на «Вы».
- Если посетитель обращается к сотруднику библиотеки с каким-либо вопросом, следует:
 - прервать работу, не связанную с обслуживанием другого посетителя;
 - внимательно выслушать вопрос и предоставить полный ответ.

- Если посетитель обращается к Вам, когда Вы заняты обслуживанием другого пользователя:
 - обозначьте, что видите его и готовы будете уделить ему внимание чуть позже (поднимите на него глаза, улыбнитесь, кивните головой);
 - спокойно, без излишней спешки закончите обслуживание посетителя, подошедшего ранее.
- Употребление грамматически правильных оборотов речи говорит о высоком уровне Вашего профессионализма, как представителя гуманитарной сферы. Нарушение языковых норм, неправильное произношение слов вызывают негативное отношение к собеседнику.
- При беседе с посетителями старайтесь употреблять простые, общепринятые слова, не допуская сокращений (ЦБС, СБА).
- Избегайте многословия, постарайтесь выразить вашу мысль коротко, ясно, без излишних эмоций.
- Быстрая, многословная речь создает впечатление неуверенности в себе. Слишком медленная – наводит на мысль о недостатке деловых качеств.
- Не бывает глупых пользовательских запросов. Если посетитель просит совет, избегайте «менторского», назидательного тона.
- Когда гость библиотеки нарушает правила, надо показать ему, что этим он нарушает права других посетителей. Следите за тем, чтобы запрещающие слова звучали мягко, как просьба, а не как требование.
- Не навязывайте свои консультации! Обращайтесь к гостю тогда, когда он нуждается в получении информации. Позвольте ему присмотреться и освоиться. Наблюдайте за ним, и вы поймете, когда вы нужны.
- Во время беседы с гостем находитесь на расстоянии дружеского общения (50-120 см), причем с женщинами ближе, чем с мужчинами.

Недопустимо:

- Отворачиваться от посетителя или поворачиваться к нему спиной.
- Вести посторонние разговоры в присутствии посетителей.
- Позволять себе оценочные высказывания в адрес гостей библиотеки, приказной тон.
- Инструктировать посетителей о правилах поведения в библиотеке лучше в безличной форме («наше правило...», «у нас принято...», «всем удобнее, когда...» и пр.).

Общение по телефону

- При входящем звонке следует поднять трубку не позднее 3-го звонка.
- Ответ на входящий звонок должен начинаться стандартным приветствием: «Библиотека....., здравствуйте!»
- Звонящий должен получить следующую информацию без задержек на поиск и переключение на другого сотрудника, **эту информацию Вы должны знать:**
 - адрес и время работы библиотеки;
 - способы подъезда к библиотеке на личном и на общественном транспорте;
 - услуги библиотеки.
- Если телефонный звонок застал Вас во время обслуживания посетителя, нужно:
 - предупредить посетителя, которого Вы обслуживаете очно: «Будьте добры, подождите одну минуту, пожалуйста!»;

- если предоставление информации, которую у Вас запросил звонящий может занять более одной минуты, вежливо попросите его подождать, либо пригласите к телефону другого сотрудника;
 - время ожидания пользователя на линии не должно превышать 2-х минут;
 - при возобновлении телефонного разговора – поблагодарить звонящего за ожидание: «Спасибо, что подождали!»
- В завершение разговора необходимо поблагодарить пользователя за звонок, попрощаться и пригласить в библиотеку: «Приезжайте, мы Вас ждем!»
 - Если звонок прервался, то перезвонить должен тот, по чьей инициативе состоялся разговор.
 - Разговоры по телефону (в т.ч. по мобильному) личного характера в присутствии посетителей запрещены. А в отсутствие посетителей продолжительность личных звонков не должна превышать 2 -3 минут.

Самое главное – помните, что библиотека работает для жителей города.

Их интересы и потребности – наша главная ценность.

Каждый сотрудник – это «лицо» библиотеки

Желаем Вам успехов!

