

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 folyamatos 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 képviselőre 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)

Orbán Viktor a közlönyben okéztta az Országos Széchényi Könyvtár fejlesztésével összefüggő feladatokról szóló határozatot

- Tervezési program készül a műszaki állapot a hatékony működés és a műemléki védettség kulcsszavakkal 2016.09.05.
 - Felújítják a díszlépcsőházat.
 - A Mátyás-termet rekonstruálják.
 - A nyugati oldal megújul a Tabán felől.
 - A terasz megújul az Oroszlános udvar felől.
 - A toronyraktárakat visszabontják.
 - Tervpályázat lesz. 2016.09.05.
 - Az EMMI a programról és a költségekről előterjesztést készít a tervpályázat eredménye után.
 - Piliscsabán lesz a raktár, meg kell hozzá venni egy ingatlant.
 - Az MNV fogja intézni a vásárlást.
 - Van egy külterületi Piliscsabai ingatlan is a tervben.
 - Augusztus végéig az NFM Balog Zoltánnal és Lázár Jánossal előterjesztést készít az OSZK archiválási és átmeneti raktárának megvalósítására irányuló tervekről és a költségvetésről.
- Kb. ennyi a Kormány 1387/2016. (VII. 21.) Korm. Határozata.

SZÖVEGHŰEN:

A Kormány az Országos Széchényi Könyvtár korszerű működési feltételeinek biztosítása érdekében

1. felhívja a nemzeti fejlesztési minisztert, hogy az emberi erőforrások minisztere, a Miniszterelnökséget vezető miniszter és a nemzetgazdasági miniszter bevonásával készítse el a Budavári Palota F. épülete nemzeti könyvtári funkciójának megújítását megalapozó tervezési programot, amely együttesen tartalmazza az épület műszaki állapotához, a nemzeti könyvtár hatékony működtetéséhez, valamint az épület műemléki védettségéhez kapcsolódó elemeket;