



Клиентоориентированность и компетенции библиотекарей

**Баранова Д.В., заведующая
организационным отделом**

Читатель = клиент ?

Всплески Счастья:0

Всплески Гнева: 10

C-Value = -10

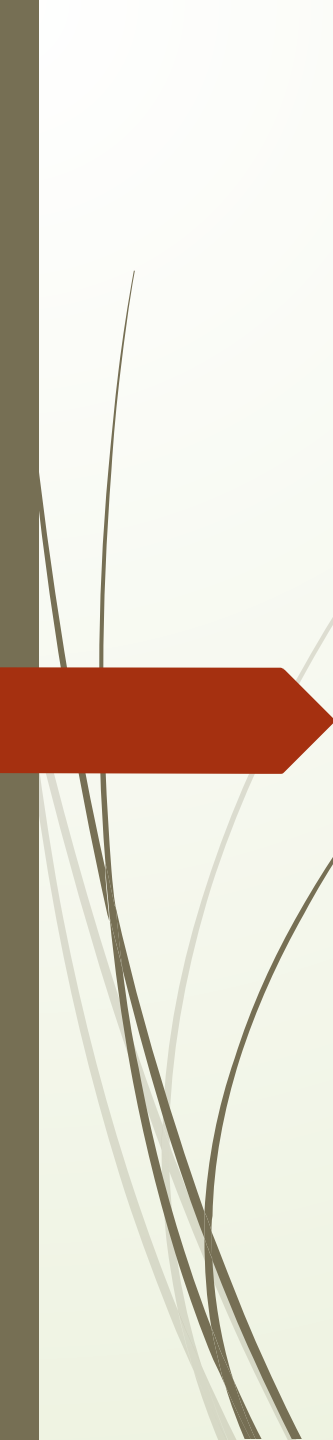


А еще принесите нам
справку с места
жительства, что вы не
верблюд ...



- Клиентоориентированность - это
- культура, ориентированная на заказчика (клиента). Основной целью клиентоориентированности является **удовлетворенность клиента**





Библиотека – это организация, которая оказывает услуги. «В конечном счёте, клиенты делают выбор – принимать услуги библиотек или нет»

Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек

Правила клиентоориентированности:

- Клиентоориентированное пространство (внешнее и внутреннее, навигация, зонирование, сервисы, комфортность, чистота);
- Правило информирования (информирование обо всём, приоткрыть завесу «внутренней кухни»);
- Персонал: гостеприимный (улыбка)
уважение к посетителям
скорость обслуживания (оптимизация процесса предоставления услуги)
понимание потребностей (слышать клиентов)
компетентный

Необходимые компетенции библиотекарей



**Татьяна Евгеньевна
Манн,
руководитель отдела
молодёжных программ**





Часто ли мы об этом думаем?

- Сколько у Вас постоянных пользователей? Какова динамика клиентской базы и активность клиентов?
- Сколько жалоб приходит к Вам в течение месяца? Как быстро Вы на них реагируете и сколько из них решаете?
- Сколько новых пользователей приходит к Вам по рекомендации старых?
- Какой уровень удовлетворённости у Ваших пользователей?
- Что говорят о Вас пользователи?



Клиентоориентированность и компетенции библиотекарей

**Баранова Д.В., заведующая
организационным отделом**