

Metso lentoon

Asiakaspalvelun kehittäminen tietopalveluosastolla

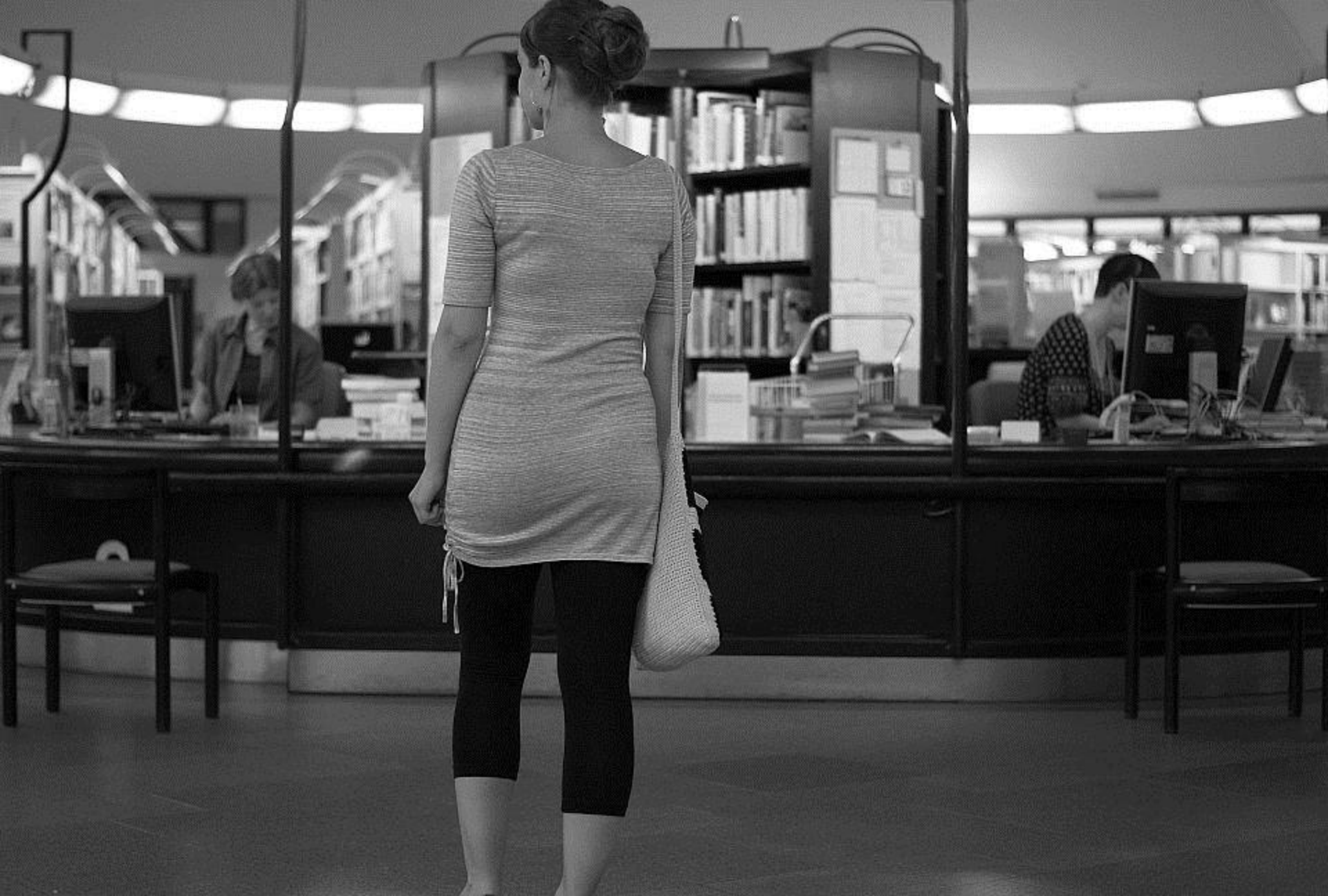
Tampereen kaupunginkirjasto

Anu Hakari 23.5.2012

- toteutus syksy 2009 - kevät 2010
- konsulttina Olli Keskinen, Trainer's House
- osallistujat: pääkirjaston tietopalveluosaston kirjastonhoitajat + kirjastotoimenjohtaja ja kirjastotoimen apulaisjohtaja
- tavoitteena asiakaspalvelun parantaminen
- ohjausryhmä
- ennakkotehtävät

Tietopalveluosaston perustiedot:

- 12 kirjastonhoitajaa
- päivystysvuorossa 2-3 henkilöä (klo 10-13 : klo 13-15 : klo 15-18 : klo 15-20)
- noin 27 kysymystä/h, joista 80% aineisto/aihekysymyksiä
- yleisötilaa pääkerroksessa 2900 neliömetriä
- kokoelma 215 000 + varasto 172 000 nidettä









Valmennuspäivinä:

- Omat kokemukset asiakkaana; hyviä ja huonoja kokemuksia?
- Mistä syntyy hyvä asiakaspalvelukokemus?
- Sisäiset asiakkuudet – miten palvelemme toisiamme?
- Miten työilmapiirin vaikuttaa asiakastilanteisiin?

Keskityimme

- asiakaspalvelutilanteen parantamiseen, siihen hetkeen, jolloin asiakas ja kirjastonhoitaja kohtaavat
- passiivisesti asiakkaita odottava kirjastonhoitaja aktiiviseksi ja aloitteentekijäksi

Päätös 1.

Asiakaspalvelussa olemme
ainoastaan asiakkaita varten

Päätös 2.

Aktiivista asiakaspalvelua myös
tietopalvelutiskin ulkopuolella

Miten onnistuimme?

- huomioimme kaikki asiakkaat tervehtimällä tai katsekontaktilla
- jos tiskissä ei ole asiakkaita, jalkaudumme hyllyille
- tarjoamme apua aktiivisesti, mutta emme tyrkytä
- seisomme enemmän kuin istumme
- olemme aina käytettävissä osastolla liikkuessamme, vaikka ei olisikaan päivystysvuoroa







82.2 NÄITTELYNÄYT 82.2 HUNDT

Kannattaa lukea

82.2 RUNGT 81 KANSAINKUNNIN

Uutta kaunokirjallisuutta

Yösyöttö

DENAE DORRLEIN

YMPÄRISTÖN VÄRIT

hyhy

Pei

KUUNTOKUUKA





Haasteita:

1. työajan riittävyys, kun asiakaspalvelun ohessa ei enää tehdä muita töitä
2. jalkautuvan työtavan oppiminen; miten olla aktiivisesti asiakkaan saatavilla
3. rauhalliset hetket asiakaspalvelussa

Onnistumisen edellytykset:

- henkilökunnan sitoutuminen päätöksiin
- jatkuva seuranta ja keskustelumahdollisuus viikoittaisissa henkilökuntakokouksissa

METSO LENTOON!

-LYHYT OPPIMÄÄRÄ-

1 **JALKATYÖ**
Vaivannäkö
Pieni ekstra
Oivallusasia
Toimeliaisuus
Valppaus
Hard work

2 **SYDÄN**
*"Minä pidän
siitä
mitä teen" :D*

3 **TILANNETAJU**
NOPEUS!
INTUITIO!

