Тренинг для библиотекарей ДНР

«Клиент-сервисное обслуживание пользователей библиотек»

Дата проведения тренинга: 28, 29 июня 2017 г.

Тренер: Бойцова С.Г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Время*** | ***Тема*** | ***Методика проведения*** |
| 09.30 – 09.45 | Приветствие. Определение целей тренинга. Правила тренинга. Знакомство. | По кругу |
| 09.45 – 10.45 | Составляющие качественного обслуживания в библиотеках | Интерактивная презентация |
| 10.45 – 11.05 | Узнай своего читателя | Деловая игра |
| 11.05 – 11.15 | Момент истины в обслуживании пользователей | Интерактивная презентация |
| 11.15 – 11.20 | Какими нас видят наши пользователи? | Мозговой штурм |
| 11.20 – 11.40 | Коммуникации при обслуживании | Интерактивная презентация |
| 11.40 – 12.00 | Ролевая игра «обслуживание персон» в библиотеке | Практическое задание. |
| 12.00 – 12.30 | Обед |  |
| 12.30 – 12.45 | Обслуживание пользователей по телефону | Интерактивная презентация |
| 12.45 – 13.00 | Телефонный практикум | Деловая игра |
| 13.00 – 14.00 | Работа с трудными и конфликтными клиентами | Интерактивная презентация |
| 14.00 – 14.30 | Разбор практики, сценариев трудных ситуаций и варианты их решения | Практические задания |
| 14.30 – 14.45 | Поведение итогов тренинга |  |