
SERVICII DE CALITATE PENTRU CLIENȚI

Cât de importante sunt ele?

CINE VĂ SUNT CLIENȚII ?



CE REPREZINTĂ SERVICIILE PENTRU CLIENȚI?

- Oferirea de servicii și informații cerute de clienți/utilizatori
 - Tratarea cu respect a cerințelor clienților/utilizatorilor
 - Politici și proceduri potrivite și activate pentru a asigura servicii de calitate pentru clienți
 - Siguranța faptului că angajații înțeleg politicile și procedurile, și cunosc când și cum să le aplice
-

DE CE ESTE IMPORTANT SERVICIUL PENTRU CLIENȚI?

- Nu mai reprezentăm singura sursă de informație
 - Google e aici ca să rămână
 - Amazon e acum un competitor direct
 - Dorința de satisfacție instantanee
 - Cunoscută și ca Fenomenul “Fast-food”
 - Recunoașterea faptului că utilizatorii clienții se simt mai autorizați
 - Recunoașterea faptului că utilizatorii clienții se simt sub presiunea timpului și nu mai sunt acum dornici să accepte scuze sau întârzieri
 - Clienții/Utilizatorii simt acum că au drepturi
-

Cum putem asigura servicii de calitate pentru clienți/utilizatori?

■ LUCRURI DE BAZĂ:

- ❑ Serviciile de calitate pentru clienți nu este o activitate din și pentru câștiguri financiare
 - ❑ Necesită din partea administrației mai mult decât doar ajutor din vârful buzelor
 - ❑ Întregul staff, de la mânătorii de carte până la director, necesită instruire privind asigurarea de servicii de calitate pentru clienți
 - ❑ Angajații trebuie să primească aprecieri pozitive dacă asigură servicii de calitate pentru clienți
-

Orice fel de interacțiune cu publicul este importantă

- Clienții tind să ceară ajutor oricărei persoane din staff pe care o întâlnesc
 - Personalul de la circulația cărții
 - Mânuiitorii de carte
 - Un membru al stafului de la etajul respectiv
 - Un bibliotecar de referințe
 - Fiecare membru al personalului trebuie să aibă disponibilitatea de a-i asigura clientului asistența cea mai potrivită, într-o manieră plăcută
-

Câteva lucruri “DE FĂCUT” pentru angajații dvs.

■ Zâmbiți clientului

- Nu costă nimic
 - Indică interes
 - Relaxează oamenii
 - Zâmbiți chiar și când răspundeți la telefon – vocea dvs. va suna mai primitoare
-

■ Apelați la contactul vizual

- Nu costă nimic

- Clientul simte că îi recunoașteți/acceptați prezența

- Acest lucru este extrem de important atunci când asistați pe altcineva – următorul dvs. client știe că l-ați văzut deja

■ Ascultați

- ❑ Fiți atenți la cerință, fără a întrerupe
 - ❑ Arătați interes pe măsură ce ascultați cerința
 - ❑ Dați din cap în sens afirmativ
 - ❑ Luați una sau două notițe
 - ❑ Apoi puneți orice altă întrebare necesară clarificării cerinței clientului
-

- În cele din urmă:

- Asigurați-vă că sunt mulțumiți, prin a-i întreba dacă au găsit ceea ce căutau
 - Spuneți-le că v-ați bucurat să le puteți fi de folos
 - Întrebați-i dacă mai există ceva de ce ar avea nevoie
 - Aceste procedee finale sunt foarte importante; ele demonstrează interesul dvs. față de nevoile lor
-

Câteva lucruri din categoria

“AȘA NU!”

- Nu arătați vag cu degetul încotrova, ca răspuns la o întrebare
 - Nu vă zgâiți la ei
 - Nu depreciați, nu luați în derâdere cerințele lor
 - Nu vă comportați de parcă v-ar fi întrerupt din ceva important
 - Nu stați cu ochii în monitorul computerului în timp ce vorbiți cu ei
 - Nu îi trimiteți la alt birou fără să știți dacă pot sau nu fi ajutați de către dvs.
-

Alte probleme cu care trebuie să vă confrunțați

- Biblioteca dvs. a devenit un circ cu trei arene
 - Personalul bibliotecii este reținut de la acordarea de servicii publice la a face programe
 - Noile dvs. servicii se confruntă în mod negativ cu o afacere din apropiere, precum o cafenea din cadrul instituției
 - Website-ul bibliotecii exprimă mesajul cel mai potrivit
-

Cu alte cuvinte,
care sunt serviciile esențiale pe care
doriți să le asigurați și pe care le
așteaptă utilizatorii dvs.?

Ce vor clienții/utilizatorii?

- Servicii prietenoase, pline de sollicitudine
 - Doresc o anumită flexibilitate atunci când le sunt întâmpinate nevoile lor, care sunt unice
 - Vor ca personalul să știe să rezolve o problemă, atunci când există una
 - Se așteaptă ca personalul și administrația să își ceară scuze imediat dacă ceva nu a fost tratat cum se cuvine
-

Vă sună familiar?



CARE ESTE ROLUL TEHNOLOGIEI?

- Tehnologia NU se folosește ca soluție la asigurarea serviciilor către clienți/utilizatori
 - Tehnologia se dobândește pentru a da valoare serviciilor pentru clienți/utilizatori
-

REALITATE

- O tehnologie bine schițată și aplicată vă va permite să asigurați în mod mai eficient serviciile în uz
 - O tehnologie bine schițată și aplicată vă va permite să asigurați noi servicii pentru clienți/utilizatori
-

Cu toate acestea

- Personalul are nevoie de o pregătire bună
 - Personalul trebuie să știe să facă față și atunci când sistemul nu funcționează, și totuși să nu-și piardă zâmbetul
 - Recunoașterea faptului că s-ar putea ca utilizatorii/clientii să se simtă neconfortabil vizavi de utilizarea computerelor
 - Recunoașterea faptului că va fi nevoie ca dvs. să asigurați instrucțiuni clare și sesiuni de instruire pentru clienții dvs.
-

Noi definiții pentru Servicii

- Munca de referință necesită stăpânirea atât a lumii tipărite, cât și a celei netipărite
 - Personalul trebuie să exceleze în rolul său de călăuzitor prin tehnologia proprie
 - Recunoașterea faptului că cererile prin e-mail necesită răspunsuri rapide
 - Referințele virtuale sunt mai mult decât binevenite pentru o pagină web
-

Noul dvs. Client/Utilizator Virtual

- Se așteaptă la aceeași calitate servicii către clienți/utilizatori ca cele pe care le găsește și în bibliotecă
 - Exprimați-vă dorința de a-i asista, de a le rezolva problemele și întrebați-i dacă mai au nevoie de serviciile dvs.
-

STĂPÂNIREA ARTA DE A
ZĂMBI și în plan VIRTUAL

Concluzie:

- Căutați să primiți date de la toți clienții dvs. – vârstnici, tineri, virtuali – în mod regulat
 - Acționați potrivit acestor date
 - Faceți astfel încât Clientul să fie preocuparea dvs. principală atunci când vă schițați serviciile
 - Faceți-i pe toți să se simtă importanți, prin...
-

NU UITAȚI

RIDICAȚI-VĂ PRIVIRILE

PRIVIȚI ÎN OCHI

și
ZÂMBIȚI

SAU

- Comunicând la telefon, încercați să zâmbiți în timp ce vorbiți. Vocea vă devine mai interesantă și mai empatică
- Comunicând virtual, recitiți toată informația pe care urmează să o trimiteți.
 - Căutați greșelile de punctuație sau de scriere
 - Verificați ca mesajul să nu fie prea criptic sau prea impersonal

Acțiuni ulterioare

- Sunt la fel de importante și pentru cererile prin telefon sau e-mail
-

CINE VĂ SUNT CLIENȚII, ACUM?

