

Bibliothekstagung 2017

Im Mittelpunkt: Die Menschen

Zufriedene und begeisterte KundInnen



BIBLIOTHEKSFACHSTELLE
DER DIOEZE LINZ

Kapuzinerstraße 84
4021 Linz
Postfach 284

Telefon 0732/7610-3283
Fax 0732/7610-3288
E-Mail biblio@dioezese-linz.at
www.dioezese-linz.at/bibliotheken

Die KundInnen stehen im Mittelpunkt und damit immer im Weg!

VON KIRSTEN MARSCHALL

Wann wurden aus unseren LeserInnen KundInnen und warum?

Wir leihen immer noch Medien aus und beraten unsere KundInnen und freuen uns, wenn diese sich wohlfühlen. Trotzdem beschäftigen wir uns mit Kundenorientierung, nutzen Begriffe wie Kundenbindung, Customer Journey Map und prüfen unsere Geschäftsprozesse im Hinblick auf die Bedürfnisse unserer KundInnen.

Ich möchte Ihnen Ideen und Modelle vorstellen, was zu tun ist, um eine erfolgreiche Bibliotheksarbeit zu leisten, Abläufe zu optimieren und ganz viel von unseren KundInnen zu lernen.

Kundenservice ist eine Haltung, die gelebt werden muss. Je besser und persönlicher unsere Beziehungen zu unseren KundInnen sind, umso besser und entspannter ist das Miteinander. Im Fokus steht heute ein Umgang mit den KundInnen auf Augenhöhe.

Die Weiterentwicklung von öffentlichen Bibliotheken zu modernen kunden- und serviceorientierten Dienstleistungsbetrieben wird in den kommenden Jahren immer größere Bedeutung erlangen. Ziel ist es, in der Abgrenzung zu anderen AnbieterInnen mit ähnlichen Portfolios einzigartige Merkmale zu entwickeln, um konkurrenzfähig zu bleiben.

Zum Abschluss möchte ich Ihnen einige kurze und knappe Beispiele aus dem Alltag bei den Bücherhallen Hamburg vorstellen.

Kirsten Marschall

1965 in Hamburg geboren, nach dem Abitur Studium zur Diplom-Bibliothekarin und seit 1990 bei den Bücherhallen Hamburg.

Nach verschiedenen Stationen seit 2007 für Kundenservice, Wunsch- und Beschwerdemanagement, Kundenkommunikation und das Servicetelefon zentral zuständig.

Von 2011 bis 2014 Vorsitzende des Berufsverbandes Information Bibliothek e.V. Den „Blick über den Tellerrand“ und die Begegnungen mit KollegInnen schätzt sie sehr.



KONTAKT Bücherhallen Hamburg, Hühnerposten 1, 20097 Hamburg, Deutschland
E-Mail: kirsten.marschall@buecherhallen.de | Web: www.buecherhallen.de

