



Nemzeti Kulturális Alap
Közgyűjtemények Kollégiuma

Iktatószám: DEENK/ 7-1 /2017

Tételszám: 13.22.

Ügyintéző: Kincsesné Hajdú Julianna
tel.: 52/512-900/61936,
office@lib.unideb.hu

Tárgy: NKA 204104/01430. sz. pályázat szakmai
beszámolója

Melléklet: névsor, fényképek, a honlapokra történő
feltöltésekről készült képernyőképek

Ügyfélszolgálati funkció fejlesztése c. továbbképzés pályázat

(pályázati azonosító: NKA 204104/01430)

szakmai beszámolója

A Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár (DEENK) a 2016. október 18-án kelt, 204104/01430. sz. támogatási szerződés értelmében „Ügyfélszolgálati funkció fejlesztése” címmel szakmai továbbképzés megvalósításra 300 000 Ft összegű támogatást nyert.

A DEENK TQM, a teljes körű minőségbiztosítás mellett elkötelezte magát, így kiemelkedően fontosnak tartja azt, hogy folyamatosan ellenőrizzük és javítsuk folyamatainkat és szolgáltatásainkat, valamint fejlődjünk a szakmai munkában.

Ennek érdekében megpályáztuk és megvalósítottuk az „Ügyfélszolgálati funkció fejlesztése” c. továbbképzést. A tréning elérte és megvalósította az előzetesen kitűzött célokat. Ezek a következők voltak.

1. A könyvtári teljesítmény az ügyfélszolgálati funkció fejlesztésével javuljon.
2. A könyvtár olvasószolgálatában dolgozó munkatársak elméleti és gyakorlati tudása bővüljön, a szolgáltatásmarketing és ügyfélszolgálati munka módszertanának területein.
3. A gyakorlati feladatok csoportos és egyéni megoldásával ezen ismeretek elmélyültek és a munkatársak önismerete is fejlődött.

A két napos ügyfélszolgálati tréning hat modulból állt.

Az első modulban hasznos kapcsolatépítés-, önismeret- és motivációs technikákkal ismerkedtek meg a munkatársak.

A második modul a szolgáltatásmarketing alapjait mutatta be a résztvevőknek.

A harmadik modul a kommunikációs alapismereteket helyezte középpontba.

A negyedik modul a panaszkezelés és reklamációkezelés szabályait tekintette át, elméletben és gyakorlatban.



Az ötödik modul a motiváció elméleti alapjaival foglalkozott.

Az utolsó, a hatodik modul pedig a konfliktuskezelési stratégiát, szabályait és technikáit mutatta be a tanfolyam résztvevőinek.

Minden modul tartalmazott rendkívül hasznos egyéni és csoportos gyakorlati feladatmegoldásokat.


A tréningvezető, dr. Ficzkó Zsuzsanna szakmai tudását, az átadott ismereteket, valamint az aktív részvételre való bátorítását a kollégák kiemelkedőnek értékelték. Összegezve az „Ügyfélszolgálati funkció fejlesztése” továbbképzésének köszönhetően a tréningen résztvevő kollégák a használó központúság jegyében olyan készségekkel fejlődtek, amivel munkájukat magasabb színvonalon tudják végezni.

A tréningről készült szakmai beszámolót a támogatási szerződés értelmében a DEENK a honlapján megjelenteti, elérhetősége: <http://www.lib.unideb.hu/hu/projektek>, valamint feltöltjük a Hungaricana Közgyűjteményi Portálra, elérhetősége: <http://hungaricana.hu/hu/beszamolo-feltoltese>.

A tréningen résztvevők névsorát, a képeket, ill. a feltöltésekről készült képernyőképet a szakmai beszámoló mellékleteként csatoljuk.

Debrecen, 2017.01.05.




Karácsony Gyöngyi
főigazgató