



Центральная городская библиотека
имени
В. В. Маяковского

Памятка сотруднику библиотеки



Санкт-Петербург
2023

Санкт-Петербургское государственное
бюджетное учреждение культуры

Центральная городская публичная
библиотека имени В. В. Маяковского

Управление научно-организационной работы
и сетевого взаимодействия

Составители:

Н. И. Афанасьева, Т. А. Корякова, Ж. Н. Малахова,
А. А. Снеткова, Н. В. Чудашкина

Ответственный за выпуск:

Е. Г. Ахти

Дизайн и верстка:

А. Р. Хабибуллина

Фотограф:

М. С. Швец

Памятка сотруднику библиотеки / ЦГПБ им. В. В. Маяковского; отв. за вып. Е. Г. Ахти, сост. Н. И. Афанасьева, Т. А. Корякова, Ж. Н. Малахова, А. А. Снеткова, Н. В. Чудашкина; 2-е изд., перераб. и доп. — СПб., 2023. — 36 с.

ОГЛАВЛЕНИЕ

-  7 профессиональный имидж
-  11 общение с читателями
-  18 общение в интернете
-  20 общение по телефону
-  22 общение в нестандартных ситуациях
-  28 общение в конфликтных ситуациях
-  32 правила общения для сотрудников охраны

Ты прекрасна. Не хватает лишь улыбки.
«Алиса в стране чудес», Льюис Кэрролл

Дорогие коллеги!

Любая библиотека прежде всего работает для людей. Для них она собирает, систематизирует и хранит книги, создает уют в помещениях, проводит разнообразные мероприятия. При этом работа библиотеки зависит от профессионализма ее сотрудников, который в любом учреждении, работающем с людьми, включает также и умение привлечь посетителей доброжелательным отношением, позитивным настроем, умением избегать конфликтных ситуаций или с легкостью их предотвращать. И чем лучше сотрудники библиотеки умеют применять свои профессиональные знания, тем выше уровень работы библиотеки в глазах окружающих, тем положительнее ее имидж.

Перед Вами рекомендации, которые помогут избежать возможных неприятных ситуаций (конфликтов) при работе с посетителями, вызвать их доверие и уважение. Кроме того, здесь Вы найдете подсказки, как и когда использовать новые технологии при оказании современных библиотечных услуг.

профессиональный ИМИДЖ



Профессиональный имидж сотрудника библиотеки складывается из четырех составляющих:

- лояльность к своему учреждению;
- профессионализм;
- поведенческая составляющая имиджа;
- внешний вид.

Лояльность к своему учреждению

Эффективный сотрудник всегда находится на стороне своей библиотеки. Противостояние нововведениям путем демонстрации своего негативного отношения к ним среди коллег (и тем более читателей!) мешает продуктивной работе. Способствует ей только аргументированный, конструктивный диалог с руководством.

- ☺ Не демонстрируйте сразу свое недовольство предложенными изменениями (в технологиях, условиях работы и т. п.). Сначала продумайте аргументы «за» и «против», поставьте себя на место читателя, руководителя.
- ☺ Выясните стратегические цели нововведений, ожидания руководства.
- ☺ Если Вы уверены, что изменения не приведут к достижению цели и скажутся на эффективности работы, подготовьте свои предложения, подкрепите их аргументами (результатами мониторинга, анализом опыта коллег из других библиотек и т. п.)
- ☺ Строго придерживайтесь технологий, регламентов, методических решений, принятых в библиотеке.

Помните!

Ваш негатив по отношению к своей библиотеке виден пользователю и вызывает его отторжение.

Ваша библиотека является участницей Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга, она участвует в принятии коллегияльных решений и взяла на себя обязательство им следовать.

Профессионализм

Поддерживайте свой профессиональный уровень в актуальном состоянии.

- ♡ Оперативно знакомьтесь со всеми изменениями в документах, регулирующих обслуживание посетителей. Применяйте их при обслуживании посетителей.
- ♡ Знакомьтесь с книгами, которые поступают в фонд библиотеки (не в присутствии посетителей, конечно).
- ♡ Читайте новые публикации на профессиональные темы, чтобы быть в курсе тенденций в библиотечной сфере.
- ♡ Изучайте новинки в сфере IT-технологий, издательского дела и других отраслей, которые оказывают влияние на библиотечную работу.
- ♡ Не стесняйтесь предлагать руководству новые идеи, которые будут способствовать укреплению положительного имиджа библиотеки.

Помните! Профессиональное самоуважение и компетентность вызывают доверие к Вам со стороны пользователя как к специалисту.

- Если посетитель обратился к Вам с запросом, воспользуйтесь всеми доступными источниками, примените все свои профессиональные навыки. Стремитесь к тому, чтобы получать отзывы от читателей, подобные этому:



- Если выполнение запроса пользователя требует особых компетенций, проводите пользователя к дежурному библиографу.

Внешний вид

Приятный внешний вид — это важное условие для создания благоприятного впечатления о Вас и о библиотеке в целом.

Помните! Забота о своем внешнем виде показывает, что Вы гордитесь своей работой и уважаете окружающих.

- Старайтесь придерживаться делового стиля в одежде.
- Обязательно используйте элементы корпоративного стиля, принятого в библиотеке (аксессуары, элементы одежды, значки с символикой библиотеки).
- Бейджи с именами всегда должны быть видимы для гостей, чтобы пользователю было удобно к Вам обращаться.
- Одежда и обувь должны быть чистыми и в хорошем состоянии.
- Волосы и ногти должны быть аккуратными и чистыми.
- Всегда поддерживайте порядок на своем рабочем месте.

Поведенческая составляющая имиджа

- ☺ Улыбайтесь, старайтесь быть доброжелательными и вежливыми в общении с посетителями.
- ☺ Если Вы проходите мимо посетителя, уступите ему дорогу и улыбнитесь.
- ☺ Будьте терпеливы, разговаривая с посетителями, когда существуют языковые и психологические сложности. Не стесняйтесь задавать наводящие вопросы.

Помните! В присутствии посетителей:

- ♥ не ешьте, не пейте, не жуйте;
- ♥ не ведите посторонних разговоров с коллегами;
- ♥ не ведите личные разговоры по телефону. А при отсутствии посетителей продолжительность личных звонков не должна превышать 2–3 минут.

общение с читателями



Как встречать и провожать гостей библиотеки

- ♡ Когда Вы встречаете посетителя, посмотрите ему в глаза и улыбнитесь.
- ♡ Встречайте посетителя приветливыми словами и поинтересуйтесь, чем Вы можете ему помочь.
- ♡ Здоровайтесь и прощайтесь с посетителем по имени и отчеству, если оно Вам известно.
- ♡ Здоровайтесь с каждым посетителем, ожидающим, когда Вы освободитесь. Периодически поддерживайте с ним контакт глазами, чтобы он понял, что Вы его видите.
- ♡ Не игнорируйте приветствия посетителя, всегда здоровайтесь в ответ.
- ♡ Если Вы не установите контакт с пользователем, он не будет настроен на диалог.
- ♡ При прощании, по возможности, добавьте личный комментарий, например, пожелайте гостю библиотеки приятного дня и обязательно пригласите его вернуться.

Правильно

«Здравствуйте!» или «Доброе утро / добрый день / добрый вечер!»
(произнесите приветствие как только посетитель подошел к Вам)
«Добрый день, слушаю Вас!» (фраза призывает посетителя говорить)
«Здравствуйте! Рады видеть Вас снова в библиотеке!» (если это не первый визит пользователя в библиотеку)

«Добрый день! Если у Вас возникнут вопросы, я могу ответить»
«Если у Вас возникнут вопросы, пожалуйста, обращайтесь!
Я буду рядом / в таком-то месте»
«Добрый день. Меня зовут Александр. Если Вам понадобится консультация — обращайтесь, пожалуйста»

Запрещено

«Что вы хотите?» (а также игнорирование приветствия посетителя).
«Куда Вы идете?»
Обращение по гендерному признаку «Слушаю вас, молодой человек / девушка / мужчина / женщина»

«Чем помочь?»
«Что Вам?»
«Вам что-то подсказать?»
«Вам что-то показать?»
«Вы что-то хотели?»

Правила общения с пользователями при предоставлении услуг

Обращайтесь к посетителю исключительно на «Вы».

Если посетитель обращается к сотруднику библиотеки с каким-либо вопросом, следует:

- прервать работу, если она не связана с обслуживанием другого читателя;
- внимательно выслушать вопрос и предоставить полный ответ.

Если посетитель обращается к Вам, когда Вы заняты обслуживанием другого пользователя:

- обозначьте, что видите его и готовы будете уделить ему внимание чуть позже. Поднимите на него глаза, улыбнитесь, кивните головой;
- спокойно, без излишней спешки закончите обслуживание посетителя, подошедшего ранее.

Во время беседы с гостем:

- не вторгайтесь в личное пространство (ближе 1 метра);
- следите за грамотностью своей речи, это будет свидетельствовать о Вашем высоком профессиональном уровне. Нарушение языковых норм и неправильное произношение слов вызывают негативное отношение к собеседнику;
- при беседе с посетителями старайтесь употреблять простые, общепринятые слова, не допуская сокращений, аббревиатур, например: ЦБС, СБА и другие;
- избегайте многословия, старайтесь выражать вашу мысль коротко и ясно, без излишних эмоций;
- если посетитель просит совет, избегайте «менторского», назидательного тона. Не бывает глупых пользовательских вопросов;
- не навязывайте свои консультации. Обращайтесь к гостю тогда, когда он нуждается в помощи. Позвольте ему присмотреться и освоиться. Наблюдайте за ним, и Вы поймете, когда Вы нужны;



- инструктируйте посетителей о правилах поведения в библиотеке в безличной форме («наше правило...», «у нас принято...», «всем удобнее, когда...» и пр.);
- когда гость библиотеки нарушает правила, поясните ему, что этим он задевает права других посетителей. Следите за тем, чтобы запрещающие слова звучали мягко — как просьба, а не как требование;
- будьте готовы показать документ, в котором прописаны правила, подтверждающие ваши слова;
- уважайте пользователей, Ваши обещания должны быть достоверными, реалистичными и всегда выполняться вовремя;
- когда Вы обещаете что-то от имени другого отдела, убедитесь в том, что это обещание может быть и будет выполнено;
- если обещание не может быть выполнено, объясните причины и предложите альтернативное решение, например, в случае отсутствия требуемой книги на месте, извинитесь, предложите на выбор похожее издание, другие книги этого автора и т. д. или расскажите о других вариантах получения книги — МБА, ЭДД, Литрес и т. д.

Если посетитель пришел на мероприятие и не знает, как туда пройти

- Проверьте информацию о мероприятии в плане.
- Сориентируйте по времени и месту проведения мероприятия, объясните, как пройти.
- Если до начала мероприятия есть время, поинтересуйтесь, был ли читатель в библиотеке раньше, есть ли у него читательский билет, если нет, то предложите записаться, коротко расскажите об услугах библиотеки.

Недопустимо

- Отворачиваться от посетителя или поворачиваться к нему спиной во время общения.
- Вести посторонние разговоры в присутствии посетителей.
- Позволять себе оценочные высказывания в адрес гостей библиотеки, а также приказной тон.

Правильно	Запрещено
Если во время диалога с посетителем к Вам обращается другой посетитель	
<p>«Одну минуту, сейчас я обслужу Вас», — затем завершить обслуживание предыдущего клиента</p>	<p>«Вы что не видите, я обслуживаю» «Подождите, я сейчас подойду к Вам» «Подождите минуточку / секундочку» «Вы видите — я занят(а)!»</p>
Заключительный этап коммуникации на входе	
<p>«Приятного чтения!» «Хорошего дня!» «Плодотворной работы!» и т. п.</p>	
При регистрации / перерегистрации пользователя	
<p>«Будьте добры паспорт для заключения договора» «Будьте добры паспорт и читательский билет для перерегистрации»</p>	<p>«Паспорт давайте!» «Ваш паспорт?» «Паспорт показываем!» «Паспорт мне сюда складываем!»</p>
<p>«Я предлагаю...» «Получится, только если...» «Вы сможете воспользоваться...»</p>	<p>«Нет» «Нельзя» «Не получится»</p>
<p>«В нашем с Вами случае возможно только посещение читального зала...»</p>	<p>«Невозможно»</p>
При выявлении потребностей (если пользователь не определился с выбором) задавайте открытые вопросы	
<p>«На что важно обратить внимание?» «Расскажите о Ваших пожеланиях!» «Что точно не предлагать?» «Что для Вас важно?» «Какие Ваши пожелания по жанру?» «Сориентируйте меня, пожалуйста...» «Что из прочитанного произвело впечатление?»</p>	<p>«Откуда я знаю, что Вы хотите!» «Я не знаю, что Вам нужно» «Выбрали уже что-нибудь?» (с повтором каждые N минут)</p>

Правильно	Запрещено
Проверьте свое понимание	
<p>«Правильно ли я понимаю, что...» «Давайте сверимся...» «Уточним еще раз...» «Наверное, я не точно выражаюсь» «Я хотел(а) сказать...» «Я имел(а) в виду...»</p>	<p>«Вы меня не так поняли!» «Я Вам уже говорил(а)» «Вы меня не услышали!»</p>
<p>«Уточните, пожалуйста...»</p>	<p>«Простите за беспокойство...»</p>
<p>«Давайте уточним»</p>	<p>«Этого не может быть» «Вы что-то путаете» «А у меня в базе другая информация»</p>
<p>«Давайте мы с Вами сделаем следующее...»</p>	<p>«Вы должны...» «Вам придется...»</p>
<p>«Приношу извинения от лица библиотеки» «Приносим Вам извинения»</p>	<p>«А мы-то здесь причем?» «Это не наша, а Ваша вина!»</p>
<p>«Точные сроки сейчас назвать сложно» «Точные сроки будут известны через несколько дней» «Как только книги распакуют, информация об этом сразу будет размещена на сайте»</p>	<p>«Точных сроков сказать не могу» «Я понятия не имею, когда они распакуют книги» «Я понятия не имею, когда Вы сможете почитать эти книги!»</p>
<p>«К сожалению, решение этого вопроса не в моей компетенции» «Давайте посмотрим, что можно сделать»</p>	<p>«Руководитель сейчас не сможет с Вами поговорить» «Это от нас не зависит»</p>

общение в интернете



При общении в интернете

- ☺ Не тяните с ответом. Если Вы получили вопрос или сообщение, но не смогли на него ответить сразу, желательно ответить в течение суток.
- ☺ Не пишите ответ в виде набора коротких сообщений. Ответ на вопрос должен быть исчерпывающим, не вызывающим дополнительные уточняющие вопросы. При этом он должен быть конкретным, без лишней, не интересующей пользователя информации.
- ☺ Ваши сообщения не должны содержать ненормативной лексики, сленга, жаргона.
- ☺ Проверяйте ошибки. Используйте программы проверки орфографии, если вы не уверены на 100% в своей грамотности.

Помните! Вы являетесь представителем библиотеки и пишете от ее лица. Даже на личной странице в социальной сети, если библиотека упомянута как место работы, Вы демонстрируете уровень культуры и образованности сотрудника библиотеки.

общение по телефону



При общении по телефону

На входящий звонок следует ответить не позднее 3-го сигнала.

Сначала назовите свою библиотеку, свое имя, а затем продолжите стандартным приветствием: «Здравствуйте! Добрый день / добрый вечер».

Есть информация, которую звонящий должен получить без задержек на поиск и переключение на другого сотрудника, эту информацию Вы должны знать:

- адрес и время работы библиотеки;
- способы подъезда к библиотеке на личном и на общественном транспорте;
- услуги библиотеки.

Если телефонный звонок застал Вас во время обслуживания:

- предупредите посетителя, которого Вы обслуживаете очно: «Будьте добры, подождите одну минуту, пожалуйста»;
- если предоставление информации, которую у Вас запросил звонящий, может занять более минуты, вежливо попросите его подождать, либо пригласите к телефону другого сотрудника;
- время ожидания пользователя на линии не должно превышать 2-х минут;
- при возобновлении телефонного разговора поблагодарите звонящего за ожидание: «Спасибо за ожидание!»

В завершение разговора поблагодарите пользователя за звонок, попрощайтесь и пригласите в библиотеку: «Мы Вас ждем!»

Если звонок прервался, то перезвонить должен тот, по чьей инициативе состоялся разговор.

общение в нестандартных ситуациях



Бывает трудно найти выход из нестандартной ситуации: Вас могут оскорбить, поставить в тупик или задать вопрос, на который Вы не знаете ответ.

При возникших затруднениях

во время выдачи или возврата изданий

- ♡ Избегайте обвинительных формулировок в адрес всей автоматизированной системы (например, «Опять все зависло! Ну что за система!»)

Почему?

- Это дискредитирует в глазах посетителей Вашу библиотеку, ее решения и профессионализм ее сотрудников, которые отвечают за автоматизацию (см. раздел I).
- Это может не соответствовать действительности, так как любая автоматизированная система требует четкого выполнения последовательности действий, и Вы сами могли допустить какую-либо случайную ошибку.
- Даже если эта проблема существует, это не является обоснованием для отказа в услуге, только задерживает ее исполнение.
- Это является лишней информацией для пользователя, если он не интересуется, в чем причина задержки.

Как поступать

- ☺ Извиниться перед пользователем и попросить немного подождать, потому что программе надо обработать данные. За это время можно поинтересоваться, понравилось ли ему прочитанное, порекомендовать интересную книгу, рассказать о других услугах библиотеки и т. д.
- ☺ Если зависание длится дольше 30 секунд, надо сказать, что, возможно, появились проблемы, и спросить, может ли посетитель еще немного подождать (если нет очереди).

- ☺ Если пользователь торопится или есть очередь, следует:
 - завести временный (!) читательский формуляр, вписать в него номер электронного читательского билета, имя и отчество пользователя. Для оформления выдачи надо также записать инвентарный номер книги, ее название и дату выдачи. При возврате — вложить временный формуляр в стопку принятых книг. Можно предложить читателю сфотографировать на смартфон сданные книги (как доказательство факта возврата);
 - позвонить в отдел автоматизации и сообщить о проблеме.

Помните! При первой же возможности оформить выдачу (возврат изданий) в автоматизированном режиме, а временный формуляр — уничтожить.

При возникновении очереди на кафедре обслуживания

- ♡ Организуйте четкое, короткое и вежливое взаимодействие с посетителями: «Добрый день! Подождите, пожалуйста, несколько минут, я обслужу вас всех».
- ♡ Пригласите коллег на кафедру обслуживания, чтобы они помогли Вам.

При утрате или задержке книги

- ♡ Выразите сожаление по поводу сложившейся ситуации.
- ♡ Сошлитесь на Правила библиотеки и предложите оплатить компенсацию или принести аналогичное издание на замену утраченного издания.

Помните! Если посетитель просит показать Правила пользования библиотекой, обязательно сделайте это.

Что сказать?

Правильно	Запрещено
Если посетители громко говорят	
«Пожалуйста, говорите потише! В читальном зале / в медиатеке / в библиотеке необходимо соблюдать тишину!»	«Говорите тише, Вы же в библиотеке!»
Если посетители едят за рабочим столом или компьютером	
«По Правилам пользования библиотекой прием пищи разрешен в специально отведенном месте. Вы сможете туда пройти» «Пожалуйста, уберите еду!»	«Уберите еду, в библиотеке есть запрещено!»
Если посетитель пытается пройти с животными, крупногабаритными вещами, средствами передвижения (велосипед, самокат и др.)	
«По Правилам пользования, вход в библиотеку с крупногабаритными вещами запрещен. Вы можете сдать вещи в гардероб / разместить в камере хранения». «Пожалуйста, пройдите в гардероб и сдайте вещи!» «Существуют общемировые правила безопасности посещения учреждений культуры, которые запрещают посещать библиотеку с крупногабаритным багажом, и мы действуем согласно этим правилам» «По Правилам пользования, в библиотеке нельзя находиться с животными / велосипедами / оружием, Вам необходимо выйти!»	«Всем известно, что с самокатом в библиотеку ходить нельзя!» «Куда вы это несете! Это запрещено!»

Правильно	Запрещено
Если посетитель пришел в неопрятном виде	
<p>«По санитарно-эпидемиологическим нормам, утвержденным федеральным законодательством, в библиотеку нельзя приходить в пачкающей, грязной одежде. Прошу Вас покинуть библиотеку и привести себя в порядок»</p>	<p>«Приведите себя в порядок, потом приходите!»</p>
Если человек пришел в состоянии алкогольного опьянения	
<p>«В целях безопасности в библиотеке запрещено находиться в состоянии алкогольного / наркотического опьянения. Вам необходимо покинуть библиотеку, мне придется сообщить об этой ситуации в службу безопасности»</p>	<p>«Вы пьяны! Выйдите вон!»</p>
Если человек ведет себя агрессивно	
<p>«Мне придется вызвать полицию»</p>	<p>Вступать в пререкания</p>
Если у рабочего места библиотекаря образовалась очередь	
<p>Организуйте четкое, краткое и вежливое взаимодействие с посетителями: «Добрый день!» «Добрый день! Подождите, пожалуйста, несколько минут, я сейчас обслужу Вас»</p>	<p>«Обслуживание в порядке очереди!» «Я понимаю, что Вы очень торопитесь» «Извините, пожалуйста, я сейчас занят(а), я обслужу Вас в порядке очереди!» (Фраза противоречивая — с одной стороны извинение, с другой стороны игнорирование — «я занят(а)», с третьей — выстраивание посетителей в очередь)</p>

Правильно

Запрещено

Когда читатель сдает книги позже положенного срока

«Срок сдачи книг прошел (тогда-то)
По правилам пользования
библиотекой, необходимо заплатить
денежную компенсацию»

«Вы задолжник! Платите штраф!»



общение в конфликтных ситуациях



Конфликт — это естественное явление, свойственное любой человеческой деятельности. Библиотека, как и любая другая организация, предоставляющая услуги населению, сталкивается с конфликтами в своей работе.

Причина большинства конфликтов — не злой умысел. Читатель имеет право не знать, не заметить, не понять. Своевременное, ясное и полноценное информирование — лучший способ минимизировать количество конфликтных ситуаций и предупредить их развитие.

Но если все-таки конфликтная ситуация назрела, необходимо соблюдать следующие правила.

Способы поведения, нейтрализующие конфликты

при чересчур эмоциональном поведении пользователя

- ☺ Сохраняйте спокойствие, не вовлекайтесь в «эмоциональный вихрь». Для этого важно помнить, что посетитель слабее Вас и нуждается в Вашей помощи.
- ☺ Дайте посетителю «выпустить пар».
- ☺ Сбивайте агрессию неожиданными приемами (задайте неожиданный вопрос о чем-нибудь другом, посочувствуйте, переключитесь с отрицательных эмоций на положительные эмоции).
- ☺ Не давайте посетителю отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.
- ☺ Ничего не доказывайте.
- ☺ Замолчите первым.
- ☺ Проявите эмпатию к посетителю, скажите: «Я понимаю Ваше состояние».
- ☺ Озвучьте чувства пользователя: «Ваше раздражение понятно. Давайте посмотрим, что можно сделать».

Совет	Пояснение
Распрямите плечи и проверьте осанку	Поможет Вам настроиться, нормализовать дыхание
Внимательно выслушать претензию или обвинение посетителя, не перебивая его Сделать паузу (2–3 сек.)	Если Вы перебьете посетителя, эмоциональное напряжение вырастет
В некоторых случаях полезно поблагодарить посетителя за то, что он обратил внимание на недочет, выявил недостаток, и теперь благодаря этому, есть возможность исправить ошибку и сделать обслуживание более качественным. «Хорошо, что Вы заговорили об этом. Теперь мы сможем исправить ситуацию»	Тактика «действия на опережение» позволяет пользователю чувствовать себя важным, нужным. Конфронтация сходит на нет
Согласитесь с тем, с чем Вы можете согласиться (например: «Действительно, возникло затруднение», «Попав в такую ситуацию, я бы тоже был(а) в недоумении»)	Говорите спокойным голосом. Тон голоса здесь крайне важен! Сделайте его чуть тише и медленнее. Более глубоким.
Разобраться в ситуации: задать вопросы и прояснить подробности. Например: «Что именно Вас не устроило?», «Что Вы имеете в виду, когда говорите...», «Что случилось?»	«Я готов(а) Вам помочь» Исправить ситуацию, применив метод «альтернативы» — «Я предлагаю это издание заменить на...»
Использовать технику «наведения тумана»	«Возможно, такое могло случиться, при этом хочу обратить внимание на...»
Перевести фокус посетителя с проблемы на решение	Задайте вопрос: «Чем я могу в этой ситуации быть полезн(а)?» Действуйте исходя из ответа
Предложить вместе найти выход из сложившейся ситуации	«Спасибо за стремление решить проблему вместе» и др.

Совет	Пояснение
<p>Важно при разговоре со сложным посетителем оставаться позитивным и спокойным.</p> <p>Для этого важно помнить, что посетитель слабее Вас и нуждается в Вашей помощи</p>	<p>Не позволяйте себе заразиться плохим настроением от посетителя</p>
<p>Избегайте использования слов: «К сожалению» «Нет» «Не знаю» «Не можем» «Может быть» «Наверное» и т. п.</p>	<p>Используйте более эффективные речевые конструкции (клише): «Пожалуйста, подождите несколько минут. Я выясню это для Вас» «Разрешите, я уточню эту информацию для Вас»</p>
<p>Предложить посетителю письменно изложить претензию</p>	
<p>Обращайтесь к фактам. В случае своей неправоты — немедленное признайте ее</p>	
<p>В случае перехода конфликта в стадию открытой конфронтации пригласите руководителя или другого сотрудника и проводите посетителя в кабинет (другое место)</p>	<p>У руководителя (другого сотрудника) появляется возможность спокойно, без эмоций разобраться в сложившейся ситуации и лишить трудного посетителя «зрителей»</p>
<p>Если Вас оскорбили, можно использовать следующую фразу: «Мне придется прервать беседу, если диалог продолжится в подобном тоне»</p>	
<p>Если человек ведет себя агрессивно, необходимо предупредить его: «По Правилам пользования библиотекой я вынужден(а) вызвать полицию»</p>	<p>Незамедлительно вызвать полицию или службу безопасности</p>

правила общения для сотрудников охраны



Позитивное восприятие библиотеки посетителями складывается не только из богатого фонда, уютных современных интерьеров и профессиональной работы приветливых библиотекарей.

Знакомство с большинством учреждений культуры начинаются с поста охраны. Нередко сразу за входными дверями посетителей встречает хмурая неопрятная личность, говорящая по телефону или увлеченно смотрящая в экран какого-либо дивайса. Согласитесь, этот образ сразу накладывает отрицательный отпечаток на имидж библиотеки. И абсолютно не имеет значения, что охранники часто не являются нашими штатными сотрудниками, ведь посетитель их воспринимает как часть библиотеки.

Поэтому для формирования положительного имиджа библиотеки сотрудникам охранных предприятий необходимо выполнять несколько несложных правил:

- ♡ иметь опрятный внешний вид;
- ♡ приветствовать посетителей библиотеки;
- ♡ знать структуру и правила библиотеки, чтобы ответить на несложные вопросы посетителей или перенаправить к компетентному специалисту.

Использовать при общении с посетителями такие речевые формы

- ♡ «Здравствуйте!» или «Доброе утро / добрый день / добрый вечер!» (произнесите приветствие, как только посетитель подошел к посту охраны)
- ♡ «Проходите, пожалуйста!»
- ♡ «Существуют общемировые правила безопасности, которые запрещают приходить в библиотеку с крупногабаритным багажом, и мы действуем согласно этим правилам»
- ♡ «Согласно Правилам пользования, в библиотеке нельзя находиться с животными / велосипедами / оружием. Вам необходимо выйти!»
- ♡ «Если у Вас возникнут вопросы, пожалуйста, обращайтесь на пункт информации, который расположен...»

При решении сложного / спорного вопроса, при работе с претензией или жалобой

- ☺ «Давайте мы с Вами сделаем следующее...»
- ☺ «Давайте посмотрим, что можно сделать...»
- ☺ «Позвольте, я уточню эту информацию...»
- ☺ «Приносим Вам извинения за неудобства...»

Если посетители громко говорят

- «Пожалуйста, говорите потише! В библиотеке необходимо соблюдать тишину!»

Если посетители едят за рабочим столом или компьютером

- «По Правилам пользования библиотекой прием пищи разрешен в специально отведенном месте. Вы сможете туда пройти...»
- «Пожалуйста, уберите еду!»

Если человек в состоянии алкогольного опьянения

- «В целях безопасности в библиотеке запрещено находиться в состоянии алкогольного / наркотического опьянения. Вам необходимо покинуть библиотеку, я вынужден(а) сообщить об этой ситуации в полицию!»

Если человек ведет себя агрессивно

- «Я вынужден(а) вызвать полицию»

Если посетитель пришел на мероприятие и уточняет о нем информацию

- ♡ «Пройдите, пожалуйста, на пункт информации. Он находится...» (направить посетителя к дежурному консультанту)

При выходе посетителя

- ♡ «До свидания!»
- «Всего доброго!»
- «Хорошего дня!»
- «Будем рады видеть Вас снова!»
- «Мы Вас ждем!»

