



SZAKMAI BESZÁMOLÓ

A Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár (DEENK) „Ügyfélszolgálati és tárgyalástechnikai tréning szervezése, lebonyolítása” (NKA 204104/01479. sz. altéma) című pályázatában 500.000 Ft összegű támogatást nyert. A DEENK TQM, a teljes körű minőségbiztosítás mellett elkötelezte magát, így kiemelkedően fontosnak tartjuk azt, hogy folyamatosan ellenőrizzük és javítsuk folyamatainkat és szolgáltatásainkat, valamint fejlődjünk a szakmai munkában. Ennek hasznos eszköze az ügyfélszolgálati tréning.

A tréning célja az volt, hogy a munkatársak, köztük elsősorban az ügyfélszolgálati munkatársak gyakorlati képzés során elsajátítsák a konfliktusos helyzetek hatékony, tárgyalási úton történő rendezését. A konfliktuskezelési és tárgyalási készség fejlesztése segíti a résztvevőket mind a közvetlen ügyfélkapcsolati munka, mind a munkatársi együttműködés és a csapatszellem jobb tételében. Ez pedig befolyással van a könyvtár, mint szolgáltatóhely megítélésére is.

A tréning során a résztvevők megismerték és elsajátították a konfliktus fogalmát, a jellemző attitűdöket, a konfliktus lehetséges forrásait, megoldásának útjait, a konstruktív konfliktuskezelés hatékony módszereit, technikáit.

Külön tréningként került lebonyolításra, hogy hogyan oldhatók meg a konfliktusok tárgyalási keretek között, hogyan lehet magabiztosan szolgálni a könyvtár érdekeit egy tárgyalás keretei között.

A konfliktuskezelő tréningen 12 fő ügyfélszolgálati munkatárs, a tárgyalástechnikai tréningen 12 fő kommunikációs munkatárs vett részt

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

A tréning során megvalósult célok:

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



DEBRECENI EGYETEM

**DEBRECENI EGYETEM
EGYETEMI ÉS NEMZETI KÖNYVTÁR**

H-4002 Debrecen, Egyetem tér 1, Pf.: 400
Tel.: 52/410-443, e-mail: office@lib.unideb.hu

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 tréningről készített képet, ill. a feltöltésekről készült képernyőképet a szakmai beszámoló mellékleteként csatoljuk.

Debrecen, 2018.01.26.


Karácsony Gyöngyi
főigazgató





JELENLÉTI ÍV

Időpont: 2017. október 4.

Helyszín: DE Egyetemi és Nemzeti Könyvtár

Téma: Tárgyalástechnikai tréning

(Nemzeti Kulturális Alap 204104/01479. sz. altéma)

S.sz.	Név	Aláírás
1.	PETRÁ LŐRÉND	
2.	BALÁZSI DORINA	
3.	HANZA-VEJDI TÍMEA	
4.	KÖRÖSDI ZSUZSA	
5.	KOLTAY KLAIRA	
6.	BOR BALÁZS	
7.	KARÁCSONY GYÖNGYI	
8.	KÉRINE TORNYI KATALIN	
9.	ZÁTTAI ERŐKA	
10.	KOCSI HAGYALKA ANNA	
11.	PERGÉNE SZABÓ ENIKŐ	
12.	POLONYINE KEDEKES MARGIT	

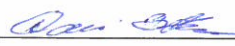
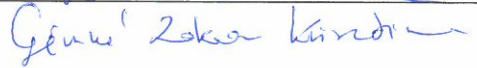
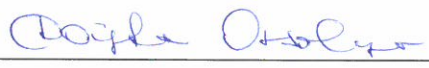
JELENLÉTI ÍV

Időpont: 2017. október 3.

Helyszín: DE Egyetemi és Nemzeti Könyvtár

Téma: Ügyfélszolgálati tréning

(Nemzeti Kulturális Alap 204104/01479. sz. altéma)

S.sz.	Név	Aláírás
1.	DEKSI BETTINA	
2.	TÖRÖ CSABÁNE	
3.	KINCSENE HAJDÚ JUDITKA	
4.	FRANKU EUGÉN	
5.	KOLTAY KLÁRA	
6.	NOVÁK CSABA	
7.	GEMÉ ZAKOR KRISZTINA	
8.	SIMB KLÁRA	
9.	DASKA ORSOLYA	
10.	BRAUN KRISZTINA	
11.	NAGYNE' ZAKSONYI ZSOFIA	
12.	KÉKINE' TÓTHYI KATALIN	

