



# 20 Tipps, Kunden zu halten:

1. **Schaffen Sie eine Dienstleistungsstruktur:** jedem Mitarbeiter sollte bewusst sein, dass er zur Kundenzufriedenheit beiträgt.
2. **Sorgen Sie für eine Service-Vision:** Dienstleistung und Kundenorientierung als „Glaubensgrundsatz“ der Bibliothek.
3. Beziehen Sie **alle** Mitarbeiter in diese Philosophie mit ein!
4. Geben Sie den Mitarbeitern entsprechende **Entscheidungsfreiheiten**, um auf die Kundenbedürfnisse einzugehen.
5. **Mitarbeiterfortbildung** ist das A & O.
6. Machen Sie Ihre Dienstleistungspolitik öffentlich und geben Sie dem Kunden bekannt, dass Sie eine entsprechende Kundenorientierung anstreben.
7. Stellen Sie **gutes Personal** ein!
8. **Belohnen Sie Loyalität.** Sowohl Ihre Kunden wie auch Mitarbeiter sollten für ihr Engagement für die Bibliothek eine Anerkennung erhalten.
9. Schaffen Sie einen **einfachen Zugang** zur Bibliothek (Nutzerfreundlichkeit)!
10. Achten Sie auf **kundenfreundlichen Telefonservice** (Rufen Sie einmal in Ihrer eigenen Bibliothek an – können Sie hören, dass Ihr Gesprächspartner lächelt, wird dem Anrufer wirklich geholfen?)
11. **Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter** bei eigenverantwortlicher Entscheidung.
12. **Reagieren Sie angemessen** auf Beschwerden: den Ärger des Kunden zunächst „akzeptieren“, ihm genau zuhören, ihm versichern, dass das Möglichste zur Problemlösung getan wird und ihm danken, sich beschwert zu haben.
13. **Regelmäßig Benutzerreaktionen einholen:** Bringen Sie systematisch in Erfahrung, was der Kunde von den angebotenen Dienstleistungen hält (Umfragen) und geben Sie die Ergebnisse bekannt.
14. **Handeln Sie konsistent und fair.** Nicht immer muss man mit dem Kunden übereinstimmen, Sie sollten aber im Team die gleiche Linie verfolgen.
15. **Sprechen Sie Ihre Kunden direkt an.** Stets auf den Kunden zugehen und Hilfestellung anbieten.
16. **Nehmen Sie Ihre Kunden ernst**, denn jeder Kunde ist persönlich wichtig. *Und vergessen Sie nicht:* auch Mitarbeiter und Kollegen sind Kunden, der interne Kunde ist genauso wichtig. Daher: vernachlässigen Sie nicht den „Spaß bei der Arbeit“ (Geselligkeit, Rituale).
17. **Negatives Feedback:** Fordern Sie Ihre Kunden heraus, kritische Kommentare zu geben.
18. **Vermeiden Sie „Bibliothekschinesisch“** (OPAC, URL, RAK etc.).
19. **Seien Sie exzellent:** nicht durchschnittlicher Service, nur das Beste ist gut genug für Ihre Bibliothek.
20. **Lächeln:** erzeugt ein gutes Gefühl auf beiden Seiten! *Ute Flammersheim*

