

**Christiane Brockerhoff**

# **Erfolgreiche Kommunikation mit Kunden in der Bibliothek**

## **1 Einleitung——1**

### **2 Der erste Eindruck-Das Anmeldegespräch——3**

- 2.1 Ein Beispiel——3
- 2.2 Die Raumsituation——3
- 2.3 Die Kommunikationssituation mit Kunden——4
  - 2.3.1 Gast und Gastgeber——4
  - 2.3.2 Wir kommunizieren ständig——5
  - 2.3.3 Wie wirke ich auf andere?——7
  - 2.3.4 Beziehungs- und Sachaspekt der Kommunikation——9
  - 2.3.5 Rolleneinnahme und Gesamthaltung der Bibliothek——11
- 2.4 Die Gesprächssituation——13
  - 2.4.1 Augenhöhe und Respekt——13
  - 2.4.2 Einstellen auf verschiedene Gesprächspartner——13
  - 2.4.3 Der Gesprächsverlauf——15
  - 2.4.4 Verständlichkeit und Anschaulichkeit——16
  - 2.4.5 Schwierige Situationen im Anmeldegespräch——17
- 2.5 Vertiefung——19

### **3 Professionell beraten - Das Auskunftsgespräch——20**

- 3.1 Ein Beispiel — 20
- 3.2 Verantwortung im Gespräch übernehmen - Rollenklarheit——21
- 3.3 Reden wir über das Gleiche?——22
- 3.4 Durch die Phasen des Gesprächs steuern——24
  - 3.4.1 Kontakt aufnehmen——25
  - 3.4.2 Die Ausgangsfrage stellen——26
  - 3.4.3 Nachfragen——26
  - 3.4.4 Absichern——27
  - 3.4.5 Lösungen entwickeln und anbieten——27
  - 3.4.6 Vereinbarung treffen——28
  - 3.4.7 Verabschieden——29
- 3.5 Die richtigen Fragen stellen——29
- 3.6 Störungen in der Auskunftssituation und die Etablierung von Standards——32
- 3.7 Tipps im Auskunftsgespräch——34
- 3.8 Vertiefung——35

### **4 Schulungen und Führungen entwickeln——36**

- 4.1 Ein Beispiel——36
- 4.2 Lerntheoretische Hintergründe——37
  - 4.2.1 Das Gedächtnis: Wie merken wir uns etwas?——37
  - 4.2.2 Lerntypen: Wer lernt wie?——40
  - 4.2.3 Lernpyramide: Mit welchen Lernmethoden lernen wir am effektivsten?——40
  - 4.2.4 Die Hirnforschung: Wie lernt unser Gehirn am besten?——41
- 4.3 Modelle der Didaktik——43
  - 4.3.1 Instruktororientierte Didaktik——43
  - 4.3.2 Kompetenzorientierte Didaktik——44
- 4.4 Die Rolle der Lehrenden——45
- 4.5 Auftragsklärung——47

4.6	Die Konzeptentwicklung in sechs Schritten	48
4.6.1	Mit der Zielgruppe beschäftigen	49
4.6.2	Lernziele entwickeln	51
4.6.3	Themen sammeln und sortieren	54
4.6.4	Methodik festlegen	55
4.6.5	Lernkreislauf entwickeln	56
4.6.6	Dramaturgie und Zeitplan festlegen	58
4.7	Methodenpool	59
4.8	Schwierige Situationen in Schulungen	64
4.9	Wir lernen weiter: Eine Methode für das Schulungsteam	67
4.10	Vertiefung	68
<b>5</b>	<b>Schwierige Situationen mit Kunden bewältigen</b>	<b>69</b>
5.1	Ein Beispiel	69
5.2	Der Hintergrund	69
5.2.1	Ebenen der Kommunikation	69
5.2.2	Vier Reaktionsmöglichkeiten	70
5.2.3	Der Teufelskreis in der Kommunikation	72
5.3	Was lässt manche Menschen schwierig werden?	73
5.3.1	Ein Beispiel	73
5.3.2	Menschliche Bedürfnisse und Aggressionen	74
5.3.3	Wie wir den Konflikt betrachten - verschiedene Konfliktebenen	75
5.4	Das Dilemma der guten Mitarbeiterin	77
5.5	Die Entschärfung der Situation	78
5.6	Formulierungstipps - kleines Glossar der hilfreichen Worte	79
5.7	Kommunikative Basics für schwierige Situationen	80
5.7.1	So tun als ob	80
5.7.2	Distanz wahren	81
5.7.3	Die Flucht nach vorn antreten	83
5.7.4	Verlierer und Schein-Sieger	83
5.7.5	Eigene Irrtümer vermeiden	83
5.8	Fallbeispiele	84
5.8.1	Typologie nach Fritz Riemann	84
5.8.2	Fünf Fälle und Handlungsmöglichkeiten	88
5.9	Deeskalationsstrategien - wenn es ganz schwierig wird	91
5.10	Vertiefung	92
<b>6</b>	<b>Beschwerdemanagement in Bibliotheken</b>	<b>94</b>
6.1	Ein Beispiel	94
6.2	Was ist Beschwerdemanagement?	94
6.3	Die Komponenten eines Beschwerdemanagement-Systems	95
6.3.1	Beschwerdestimulierung	97
6.3.2	Beschwerdekanäle	98
6.3.3	Beschwerdeannahme	99
6.3.4	Beschwerdebearbeitung	100
6.3.5	Beschwerdereaktion	100
6.3.6	Beschwerdeauswertung	102
6.3.7	Beschwerdereporting (öffentlich)	103
6.4	Die Kommunikationssituation der Beschwerde	103
6.4.1	Worüber beschwerten sich Kunden der Bibliothek?	103
6.4.2	Beschwerdeschreiben verstehen und beantworten	105

6.4.3	Unzufriedenheit und Schweregrad der Beschwerde	108
6.4.4	Die Entschärfung der Situation	109
6.4.5	Ein Gesprächsleitfaden für Beschwerdegespräche	111
6.4.6	Deeskalieren	112
6.4.7	Tipps für die Gesprächssituation	112
6.4.8	Mitarbeiter einbeziehen und schulen	113
6.5	Vertiefung	114
<b>7</b>	<b>Kundenorientierung in der Bibliothek</b>	<b>115</b>
7.1	Ein Beispiel	115
7.2	Was heißt Kundenorientierung in der Bibliothek?	115
7.3	Vom Nutzer zum Kunden	119
7.4	Von der Produkt- zur Kundenorientierung	121
7.5	Ein Gesamtkonzept zur Einführung von Kundenorientierung	123
7.6	Eins greift ins andere - Kundenzentrierung und Mitarbeiterorientierung	124
7.7	Gemeinsame Verhaltensstandards einführen	125
7.7.1	Was sind Leistungsstandards	125
7.7.2	Kontaktsituationen mit Kunden und mögliche Verhaltensstandards	126
7.8	Damit alle an einem Strang ziehen	129
7.9	Vertiefung	130
<b>8</b>	<b>Sicher und gewandt auftreten</b>	<b>131</b>
8.1	Ein Beispiel	131
8.2	Die eigene Einstellung	132
8.2.1	Persönliche Denkmuster	132
8.2.2	Innere Dialoge	133
8.3	Woran wir arbeiten können - das rhetorische Handwerkszeug	134
8.4	Sicheres Auftreten braucht Übung	136
8.5	Erklären und überzeugen	140
8.6	Anschaulich und lebendig sprechen	142
8.7	Präsenz zeigen	143
8.8	Stimmlich überzeugen	145
8.9	Lampenfieber - die Spannung nutzen	146
8.10	Vertiefung	148
	<b>Literatur und Internet-Links</b>	<b>149</b>
	<b>Sachregister</b>	<b>153</b>
	<b>Über die Autorin</b>	<b>155</b>