

Auskunftsinterview-Kompetenz

Typgerecht Auskunft geben

Termin : **22.** (13:00 bis 18:00 Uhr) **und 23. April** (09:00 bis 16:30 Uhr) **2010**

Ort : Berlin

Veranstalter : Initiative Fortbildung für wissenschaftliche Spezialbibliotheken und verwandte Einrichtungen e.V.

Der Auskunftsdienst ist für den Kunden oft der erste und somit entscheidende Kontakt zur Bibliothek. Das interaktive Auskunftsgespräch als Kern der Dienstleistung hat eine öffentlichkeitswirksame und damit tragende Schlüsselfunktion. Es verhilft dazu, im gelingenden Kontakt die Informationswünsche des Kunden bestmöglich zu erfüllen. Dabei unterstützen die Standards für Auskunftsgespräche, wie sie häufig und vor allem in Öffentlichen Bibliotheken vereinbart und geschult sind.

Untersuchungen und auch das tägliche Erleben von Auskunftspersonen machen aber deutlich, dass die „richtige“ Auskunft nicht notwendigerweise beim Kunden dazu führt, die Interaktion als gelungen zu empfinden. Viel mehr als das klassische bibliothekarische Fachwissen zählt offenbar - und trägt zur Bindung des Kunden an die Einrichtung bei - ein positives kommunikatives Verhalten am Auskunftsort. Von entscheidender Bedeutung ist dabei, in welchem Maße es gelingt, die eigene Persönlichkeit mit allem, was sie ausmacht, ins Spiel zu bringen und authentisch einen stimmigen Kontakt zum Kunden in seiner jeweiligen Individualität aufzubauen. Der Praxistransfer hierfür erlernter Methoden wird allerdings nur dann erfolgreich verlaufen können, wenn man von deren Wirksamkeit überzeugt ist und sie zur eigenen Persönlichkeit, dem Gegenüber und der Gesprächssituation passen.

Das Seminar richtet sich an Alle, Berufseinsteiger und Berufserfahrene, die ihre Kompetenzen und Fähigkeiten im Sinne einer permanenten Qualitätsverbesserung optimieren und ausbauen möchten. Im Fokus steht der gesamte kommunikative Prozess der Auskunftsdienstleistung, vom Auskunftersuchen über das Beratungsgespräch bis zur eigentlichen Vermittlung. Die im Seminar gewonnenen Erkenntnisse sind sowohl auf face to face als auch telefonische Beratungsgespräche übertragbar.

Methodisch erwartet Sie ein bunter Mix aus Lehrvortrag, Einzel- und Gruppenarbeiten, Übungen und Austausch im Plenum. Unsere Referentin bedient sich dabei zahlreicher kommunikationspsychologischer Ansätze aus der Persönlichkeitsentwicklung (CoreDynamik nach Dr. Bernhard Mack, NLP - Neurolinguistisches Programmieren, gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg, uvm.).

Aus dem Inhalt:

- Wie erfolgreich sind die Werkzeuge in meinem Methodenkasten?
- Unterschiedliche Anforderungen von externen Auskunft Suchenden und internen Kunden, wie z.B. Auszubildenden
- Erfahrungen mit den Erwartungen von externen wie internen Kunden
- Meine Ziele im Auskunftsgespräch
- Ein Schwerpunkt: Wer bin ich im Kontakt - was erleichtert oder erschwert mir Kontaktsituationen?

- Ein Schwerpunkt: Wer ist der Kunde im Kontakt - wie erkenne ich seine unausgesprochenen Bedürfnisse?
- Ein Schwerpunkt: Wie gelingt in unserem jeweiligen So-Sein der Kontakt?
- Wie kombiniere ich meine Individualität mit den vorhandenen Standards und Methoden?
- Hinweise für kleine Konzentrations- und Entspannungsübungen zwischendurch als Burnout-Prophylaxe

Referentin : **Sibylle Köhler**, Bremen, Beratung – Mediation – Coaching
www.sibylle-koehler.de

Teilnehmer : begrenzt auf max. 18 Personen

Kostenbeitrag : EURO 115,-- (early bird-Tarif bei Anmeldung bis zum 26. März 2010);
danach: EURO 145,--

Anmeldung : mit Angabe der Rechnungsadresse bei Evelin Morgenstern - Initiative
Fortbildung ... e.V. - morgenstern@initiativefortbildung.de
www.initiativefortbildung.de