

HANDBUCH DER SELBSTVERSTÄNDLICHKEITEN



*Mach im Moment alles so gut du kannst,
nehme dir trotzdem vor, es noch besser zu machen.*

Dr. Ebo Rau, (*1945), deutscher Mediziner

MEIN SERVICE AM KUNDEN

Für mich ist es selbstverständlich, dass

- ich mich professionell verhalte und nach der Benutzungsordnung handle. Ich agiere nicht als Privatperson, sondern in meiner Eigenschaft als MitarbeiterIn der Stadt Stuttgart/der Stadtbücherei Stuttgart.

Mein oberstes Ziel ist die Zufriedenheit der Kunden. Ich biete immer Lösungsmöglichkeiten an. Ich mache keine Aussagen wie *ich weiß es nicht* oder *ich bin nur der Auszubildende*.

- ich auf ein gepflegtes Erscheinungsbild achte. Das Tragen einer Baseballkappe, das Hervorblitzen meiner Unterwäsche und bauchfreie Bekleidung sind für mich tabu. Ich trage mein Namensschild. Meine Körpersprache signalisiert Präsenz.
- ich allen Kunden respektvoll gegenüber trete, ich nehme die Kunden und ihre Wünsche ernst. Gleichzeitig begegne ich ihnen mit Freundlichkeit und Humor.
- ich die Kundengespräche immer auf sachlicher Ebene führe. Dabei habe ich die Möglichkeit, Hilfe meiner KollegInnen anzunehmen.
- ich zuvorkommend bin. Ich versuche Wünsche zu erfüllen, bevor der Kunde sie formuliert, mache zum Beispiel den Kunden auf bald ablaufende Leihfristen aufmerksam.
- ich mich um Transparenz bemühe. Zum Beispiel erkläre ich kurze Verzögerungen im Service.

*Frisch gewagt ist schon gewonnen,
halb ist schon mein Werk vollbracht.*

Johann Wolfgang von Goethe

Erarbeitet vom Qualitätszirkel Ausbildung:

Auszubildende: Lale Alici, Christian Kraus, Christine Kunisch, Martina Paul, Anita Perl, Christiane Rilling, Franziska Zipfel
Ausbilder: Tom Ahlers, Nicole Börner, Gülsen Brodt, Waltraud Heinzlmann, Daniela Janner, Silke Jacques, Nicole Köder
Christine Melchert, Melanie Melchert, Monika Mössner, Jiska Paul-Hummel, Gaby Schönlebe, Beate Schrenk
und Gerd Böger, Personalentwickler, der uns durch Moderation und Hilfestellung unterstützt hat.
Layout Renate Bezler

© Stadtbücherei Stuttgart 2008

UMGANG UNTEREINANDER

Für uns ist es selbstverständlich

TOLERANZ	offen und vorurteilsfrei auf die Kolleginnen und Kollegen zuzugehen und sie als Persönlichkeit zu akzeptieren und zu tolerieren
EHRlichkeit	im Umgang mit Kollegen ehrlich zu sein
RESPEKT	sich untereinander höflich und respektvoll zu begegnen, die Umgangsformen einzuhalten z. B. Begrüßung, Verabschiedung, Aufmerksamkeit, Zuhören
WERTSCHÄTZUNG	die Arbeit des Anderen/aller anzuerkennen
INTERESSE	dass wir dem Gesprächspartner Interesse entgegenbringen
KOMMUNIKATION	Änderungen im täglichen Arbeitsablauf rechtzeitig zu kommunizieren (per Mail, Telefon, mündlich)
ZUVERLÄSSIGKEIT	Verabredungen und Vereinbarungen einzuhalten
PÜNKTLICHKEIT	pünktlich zu sein
SACHlichkeit	zwischen Beziehungs- und Sachebene zu trennen, ebenso Berufliches und Privates (Krisensituationen ausgenommen)
VERTRAUEN	mit persönlichen Informationen diskret umzugehen (Vorbeugung von Intrigen/Mobbing) Klimakiller rechtzeitig zu identifizieren (Tuscheleffekt)
HILFSBEREITSCHAFT	Hilfe anzubieten und anzunehmen
PROBLEME	Probleme zeitnah und offen anzusprechen und gegebenenfalls in Einzelgesprächen zu lösen
FÜRSORGE	fürsorgliches Handeln gegenüber den Kollegen und Integration ins Team zu unterstützen
KRITIK	sich der Kritik zu stellen und bei Bedarf zu handeln
DISZIPLIN und ROLLENBEWUSSTSEIN	als Ausbilder: Verantwortung zu übernehmen, sich der Funktion bewusst zu sein, mit gutem Beispiel voranzugehen und die Rolle des Ausbilders im Team durchzusetzen als Auszubildender: Lernbereitschaft zu zeigen und mit Ernsthaftigkeit und Motivation umzusetzen dass sich Ausbilder und Auszubildende im Rahmen ihrer Kompetenzen verhalten
DISZIPLIN	sich in Krankheitsfällen oder im Verhinderungsfall rechtzeitig zu melden Fehler einzugestehen und zu beseitigen Fehlverhalten zu korrigieren
RÜCKHALT	dass wir als Ausbilder den Auszubildenden Rückhalt und Unterstützung geben und nach außen eine Einheit bilden