

Die Zukunft der Bibliotheken? Auch eine Frage der Kompetenzentwicklung! Weiterbildungsangebot für Bibliotheken im ersten Quartal 2012

Workshops für das Management

Kurs Nr. 2012/B1: Kreative Erlebnisszenierung

Was erwarten Kunden und Kundinnen heute von uns und was begeistert sie?

Welche Herausforderungen stellen sich uns im Umgang mit ihnen?

Wie kreieren wir mehr Erlebnisse?

| | | |
|----------|-----------|--|
| Programm | 0900-1030 | Einführung „Inszenierung von Erlebnissen – eine Teamaufgabe“ |
| | 1030-1045 | Kaffeepause |
| | 1100-1230 | Analyse der Ausgangslage in den Bibliotheken der Teilnehmenden |
| | 1230-1330 | Gemeinsames Mittagessen |
| | 1330-1500 | Kreativ-Workshop – lernen Sie Kreativitätsmethoden anwenden |
| | 1500-1515 | Kaffeepause |
| | 1515-1700 | Umsetzungsplanung und Lernevaluation |

Termin Klicken Sie bitte [auf diesen Link](#)

Kurs Nr. 2012/B2: Kundenorientierung ist eine Führungsaufgabe

Welche Standards sollen in der Bibliothek in Bezug auf Kundenorientierung gelten?

Wie bringt das Management ein Team zu neuem Verhalten im Umgang mit Kundschaft?

Wie setzen sich Vorgesetzte zielführend bei Mitarbeitenden durch?

| | | |
|----------|-----------|--|
| Programm | 0900-1030 | Einführung „Change Management und Operatives Management-by-Objectives“ |
| | 1030-1045 | Kaffeepause |
| | 1100-1230 | Explorative Rollenspiele zur Gestaltung von Kundenprozessen |
| | 1230-1330 | Gemeinsames Mittagessen |
| | 1330-1500 | Verhaltenstraining mit Instruktions-Rollenspielen |
| | 1500-1515 | Kaffeepause |
| | 1515-1700 | Train-the-trainer-mit Instruktions-Rollenspielen; Lernevaluation |

Termin Klicken Sie bitte [auf diesen Link](#)

Kurs Nr. 2012/B3: CRM - Customer Relationship Management

Wie erfassen Bibliotheken Kundendaten systematisch? Wie werden die Kundendaten gepflegt?

Wie können Kundendaten im Marketing genutzt werden?

Wie lautet unser Pflichtenheft für ein IT-gestütztes CRM-System in Bibliotheken?

| | | |
|----------|-----------|--|
| Programm | 0900-1030 | Einführung „CRM“ |
| | 1030-1045 | Kaffeepause |
| | 1100-1230 | Analyse der Ausgangslage in den Bibliotheken der Teilnehmenden |
| | 1230-1330 | Gemeinsames Mittagessen |
| | 1330-1500 | Workshop „Pflichtenheft für unser CRM-System“ |
| | 1500-1515 | Kaffeepause |
| | 1515-1700 | Umsetzungsplanung und Lernevaluation |

Termin Klicken Sie bitte [auf diesen Link](#)

Schulungen für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

Kurs Nr. 2012/B4: Kundenorientierung – die Umsetzung im Alltag

Welche Standards gelten in Bibliotheken heute in der Kundenorientierung? Wie verhalten wir uns in jeder Situation mit Kundschaft professionell? Wie verbessern wir unsere Dienstleistungsqualität im Kundenkontakt?

| | | |
|----------|-----------|--|
| Programm | 0900-1030 | Einführung „Kundenorientierung“ |
| | 1030-1045 | Kaffeepause |
| | 1100-1200 | Serviceketten in Bibliotheken und Service Design für optimale Kundenerlebnisse |
| | 1200-1330 | Gemeinsames Mittagessen |
| | 1330-1500 | Verhaltenstraining für normale Kundenprozesse |
| | 1500-1515 | Kaffeepause |
| | 1515-1700 | Verhaltenstraining für schwierige Situationen mit Kundschaft; Lernevaluation |

Termin Klicken Sie bitte [auf diesen Link](#)

Kurs Nr. 2012/B5: Umgang mit fremdsprachiger Kundschaft und einige Brocken Englisch für den Alltag

Wie gehen wir mit fremdsprachiger Kundschaft bzw. Menschen fremder Kulturen um? Wie erkennen wir deren Herkunft und Bedürfnisse? Welche Regeln sind zu befolgen? Mit welchen Formulierungen geben wir englischsprechenden Besuchern das Gefühl willkommen zu sein und professionell bedient zu werden?

| | | |
|----------|-----------|--|
| Programm | 0900-1030 | Interkulturelle Kompetenz –Bedeutung und Umsetzung in Bibliotheken |
| | 1030-1045 | Kaffeepause |
| | 1100-1200 | Analyse der Ausgangslage in den Bibliotheken der Teilnehmenden |
| | 1215-1315 | Gemeinsames Mittagessen |
| | 1330-1500 | Workshop „Hilfreiche Formulierungen in Englisch“ |
| | 1500-1515 | Kaffeepause |
| | 1530-1700 | Verhaltenstraining (u.a. mit Gebrauch englischer Formulierungen); Lernevaluation |

Termin Klicken Sie bitte [auf diesen Link](#)

Anmeldung und Konditionen

| | |
|---------------------|---|
| Ort & Termine | Die Kurse werden im Raum Zürich durchgeführt (Kurszeiten 09:00-17:00) Die optimalen Durchführungsdaten werden für jeden Kurs mittels Doodle-Online-Umfragen ermittelt: <ul style="list-style-type: none">• Klicken Sie bei „Termin“ auf den jeweiligen Link und tragen Sie sich mit Ihrem Namen an allen passenden Terminen ein.• WICHTIG: Bitte klicken Sie in Doodle auf „Kommentar hinzufügen“ und notieren Sie dort Ihren Namen und Ihre E-Mail-Adresse. Dies gilt noch <u>nicht</u> als Anmeldung. |
| Anmeldung | Wir werden Ihnen bis spätestens 1. Februar 2012 den Termin und die Kurslokalität bekanntgeben, worauf Sie uns per Antwort-Mail Ihre Teilnahme bestätigen. |
| Teilnahmegebühr | SFr. 435.00 pro Person pro Kurstag (inklusive Kaffee, Mineralwasser, Mittagessen und Kursunterlagen); maximal acht Teilnehmer/Teilnehmerinnen |
| Annullierungskosten | 50% der Teilnahmegebühr nach Erhalt Ihrer Teilnahmebestätigung (sofern keine Ersatzperson vermittelt wird) |

Inhouse-Workshops und Schulungen

Alle Weiterbildungsangebote von Manfred Ritschard & Partner GmbH können auch als Inhouse-Workshops und Schulungen in Ihrer Bibliothek oder Institution gebucht werden. Teilen Sie uns mit, inwiefern bei Ihnen Handlungsbedarf für Schulung, Coaching oder Beratung besteht und wir erstellen eine auf Ihre Bedürfnisse ausgerichtete Offerte. Wir haben auch Erfahrung in der Optimierung von Service und Effizienz in der Verwaltung.

Ihr Schulungspartner



Manfred Ritschard

Diplomierter Betriebsausbilder, diplomierter Tourismus-Experte und ausgewiesener Kommunikationsfachmann; Dozent für Marketing und Verkaufsmanagement am Institut für Tourismuswirtschaft der Hochschule Luzern und an der Fachhochschule Nordwestschweiz. Manfred Ritschard ist ein mitreissender und fachlich fundierter Trainer und Referent für Servicequalität, Verkaufsprozesse, CRM, Teamführung, Teamentwicklung und Mitarbeitermotivation. Aufgrund seiner langjährigen Erfahrung mit Bibliotheken (BIS-Schulungspartner, Mandate für öffentliche wie auch wissenschaftliche Bibliotheken) ist er mit deren Situation sehr vertraut.

Sprachen: Deutsch, Französisch, Englisch

