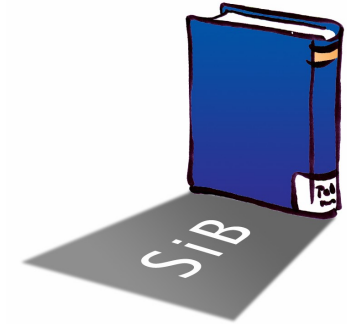


„Gelacht, gelocht, abgeheftet?“ Beschwerdemanagement in Bibliotheken

- „Beschwerdemanagement“, das ist doch nur etwas für die Bibliotheksleitung! Oder?
- Wenn es zu Beschwerden kommt: Wo liegen die Fehler auf Seiten der Bibliothek?
- Cool bleiben, gerade bei Beschwerden, die ich nicht nachvollziehen kann!
- Wie verkaufe ich „schlechte Nachrichten“ (Gebühren, Handy, Essen etc.)?
- Die großen Irrtümer im Umgang mit Beschwerden
- Wie gehen andere Bibliotheken mit Beschwerden um? Beispiele aus der Praxis
- Tipps für Ihren ganz eigenen Bibliotheksalltag



Dr. Martin Eichhorn

Master of Arts (Library and Information Science)
und Zertifizierte Fachkraft für Kriminalprävention

Albrechtstr. 126
D-12099 Berlin

Telefon: 030 - 72014159

dr.martin.eichhorn@t-online.de

www.Sicherheit-in-Bibliotheken.de

Seminarkosten auf Anfrage

Vielen Dank für Ihr Interesse.
Ein Anruf oder eine Mail genügen.