



„Machen mir die ‚schwierigen‘
Nutzer kein Kopfzerbrechen, so
habe ich auch mehr Energie für
die anderen übrig ...“

Geschultes Personal hat weniger
Konflikte und bleibt gelassener.

**3000 Seminarteilnehmer
bislang!**



Dr. Martin Eichhorn



Dr. Martin Eichhorn
(Master of Arts und Magister Artium)

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.



**Umgang mit
„schwierigen“ Nutzern**

Das In-House-Seminar

**„Aber es geht
auch anders!“**



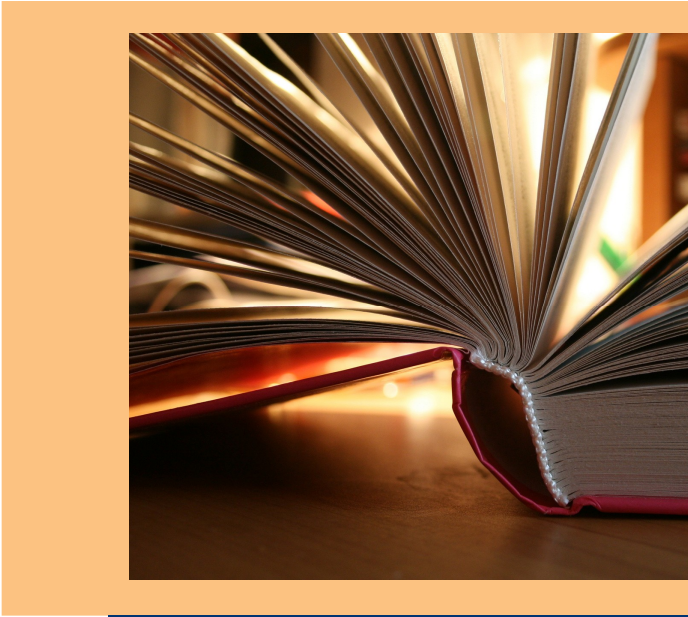
Sicherheit-in-Bibliotheken.de

Der geschickte Umgang mit kleineren und größeren Konflikten in der Bibliothek

Das Buch des Seminarleiters

Seminarinhalte (wahlweise)

- 1 Kommunikation mit Nutzern: Tipps und Tricks
- 2 Gebühren, Handy, RFID usw.: Schlechte Nachrichten verkaufen
- 3 Beschwerdemanagement: Die Beschwerde ist ein Geschenk
- 4 Grenzüberschreitungen und Beleidigungen
- 5 Professionell gegenüber Gewaltandrohung (optional)
- 6 Lösungsansätze für die ganz eigenen, alltäglichen Probleme mit Nutzerinnen und Nutzern
- 7 Diebstahl, Sachbeschädigung ...
u. a. m.



Ihr Seminarleiter

Dr. Martin Eichhorn ist Kommunikationswissenschaftler, wissenschaftlicher Bibliothekar und selbstständiger Trainer.

Er war im Stab des Berliner Polizeipräsidenten tätig und qualifizierte sich zusätzlich zur „Fachkraft für Kriminalprävention“.

Bislang hat er über 3000 Seminarteilnehmer geschult.

Referenzen auf Anfrage!

