

1	Einleitung — 1
2	Der erste Eindruck – Das Anmeldegespräch — 3
2.1	Ein Beispiel — 3
2.2	Die Raumsituation — 3
2.3	Die Kommunikationssituation mit Kunden — 4
2.3.1	Gast und Gastgeber — 4
2.3.2	Wir kommunizieren ständig — 5
2.3.3	Wie wirke ich auf andere? — 7
2.3.4	Beziehungs- und Sachaspekt der Kommunikation — 9
2.3.5	Rolleneinnahme und Gesamthaltung der Bibliothek — 11
2.4	Die Gesprächssituation — 13
2.4.1	Augenhöhe und Respekt — 13
2.4.2	Einstellen auf verschiedene Gesprächspartner — 13
2.4.3	Der Gesprächsverlauf — 15
2.4.4	Verständlichkeit und Anschaulichkeit — 16
2.4.5	Schwierige Situationen im Anmeldegespräch — 17
2.5	Vertiefung — 19
3	Professionell beraten – Das Auskunftsgespräch — 20
3.1	Ein Beispiel — 20
3.2	Verantwortung im Gespräch übernehmen – Rollenklarheit — 21
3.3	Reden wir über das Gleiche? — 22
3.4	Durch die Phasen des Gesprächs steuern — 24
3.4.1	Kontakt aufnehmen — 25
3.4.2	Die Ausgangsfrage stellen — 26
3.4.3	Nachfragen — 26
3.4.4	Absichern — 27
3.4.5	Lösungen entwickeln und anbieten — 27
3.4.6	Vereinbarung treffen. — 28
3.4.7	Verabschieden — 29
3.5	Die richtigen Fragen stellen — 29
3.6	Störungen in der Auskunftssituation und die Etablierung von Standards — 32
3.7	Tipps im Auskunftsgespräch — 34
3.8	Vertiefung — 35
4	Schulungen und Führungen entwickeln — 36
4.1	Ein Beispiel — 36
4.2	Lerntheoretische Hintergründe — 37
4.2.1	Das Gedächtnis: Wie merken wir uns etwas? — 37
4.2.2	Lerntypen: Wer lernt wie? — 40
4.2.3	Lernpyramide: Mit welchen Lernmethoden lernen wir am effektivsten? — 40
4.2.4	Die Hirnforschung: Wie lernt unser Gehirn am besten? — 41
4.3	Modelle der Didaktik — 43
4.3.1	Instruktionsorientierte Didaktik — 43
4.3.2	Kompetenzorientierte Didaktik — 44
4.4	Die Rolle der Lehrenden — 45
4.5	Auftragsklärung — 47

4.6	Die Konzeptentwicklung in sechs Schritten —	48
4.6.1	Mit der Zielgruppe beschäftigen —	49
4.6.2	Lernziele entwickeln —	51
4.6.3	Themen sammeln und sortieren —	54
4.6.4	Methodik festlegen —	55
4.6.5	Lernkreislauf entwickeln —	56
4.6.6	Dramaturgie und Zeitplan festlegen —	58
4.7	Methodenpool —	59
4.8	Schwierige Situationen in Schulungen —	64
4.9	Wir lernen weiter: Eine Methode für das Schulungsteam —	67
4.10	Vertiefung —	68
5	Schwierige Situationen mit Kunden bewältigen —	69
5.1	Ein Beispiel —	69
5.2	Der Hintergrund —	69
5.2.1	Ebenen der Kommunikation —	69
5.2.2	Vier Reaktionsmöglichkeiten —	70
5.2.3	Der Teufelskreis in der Kommunikation —	72
5.3	Was lässt manche Menschen schwierig werden? —	73
5.3.1	Ein Beispiel —	73
5.3.2	Menschliche Bedürfnisse und Aggressionen —	74
5.3.3	Wie wir den Konflikt betrachten – verschiedene Konfliktebenen —	75
5.4	Das Dilemma der guten Mitarbeiterin —	77
5.5	Die Entschärfung der Situation —	78
5.6	Formulierungstipps – kleines Glossar der hilfreichen Worte —	79
5.7	Kommunikative Basics für schwierige Situationen —	80
5.7.1	So tun als ob —	80
5.7.2	Distanz wahren —	81
5.7.3	Die Flucht nach vorn antreten —	83
5.7.4	Verlierer und Schein-Sieger —	83
5.7.5	Eigene Irrtümer vermeiden —	83
5.8	Fallbeispiele —	84
5.8.1	Typologie nach Fritz Riemann —	84
5.8.2	Fünf Fälle und Handlungsmöglichkeiten —	88
5.9	Deeskalationsstrategien – wenn es ganz schwierig wird —	91
5.10	Vertiefung —	92
6	Beschwerdemanagement in Bibliotheken —	94
6.1	Ein Beispiel —	94
6.2	Was ist Beschwerdemanagement? —	94
6.3	Die Komponenten eines Beschwerdemanagement-Systems —	95
6.3.1	Beschwerdestimulierung —	97
6.3.2	Beschwerdekanäle —	98
6.3.3	Beschwerdeannahme —	99
6.3.4	Beschwerdebearbeitung —	100
6.3.5	Beschwerdereaktion —	100
6.3.6	Beschwerdeauswertung —	102
6.3.7	Beschwerdereporting (öffentlich) —	103
6.4	Die Kommunikationssituation der Beschwerde —	103
6.4.1	Worüber beschwerten sich Kunden der Bibliothek? —	103
6.4.2	Beschwerdeschreiben verstehen und beantworten —	105

6.4.3	Unzufriedenheit und Schweregrad der Beschwerde —	108
6.4.4	Die Entschärfung der Situation —	109
6.4.5	Ein Gesprächsleitfaden für Beschwerdegespräche —	111
6.4.6	Deeskalieren —	112
6.4.7	Tipps für die Gesprächssituation —	112
6.4.8	Mitarbeiter einbeziehen und schulen —	113
6.5	Vertiefung —	114
7	Kundenorientierung in der Bibliothek —	115
7.1	Ein Beispiel —	115
7.2	Was heißt Kundenorientierung in der Bibliothek? —	115
7.3	Vom Nutzer zum Kunden —	119
7.4	Von der Produkt- zur Kundenorientierung —	121
7.5	Ein Gesamtkonzept zur Einführung von Kundenorientierung —	123
7.6	Eins greift ins andere – Kundenzentrierung und Mitarbeiterorientierung —	124
7.7	Gemeinsame Verhaltensstandards einführen —	125
7.7.1	Was sind Leistungsstandards —	125
7.7.2	Kontaktsituationen mit Kunden und mögliche Verhaltensstandards —	126
7.8	Damit alle an einem Strang ziehen —	129
7.9	Vertiefung —	130
8	Sicher und gewandt auftreten —	131
8.1	Ein Beispiel —	131
8.2	Die eigene Einstellung —	132
8.2.1	Persönliche Denkmuster —	132
8.2.2	Innere Dialoge —	133
8.3	Woran wir arbeiten können – das rhetorische Handwerkszeug —	134
8.4	Sicheres Auftreten braucht Übung —	136
8.5	Erklären und überzeugen —	140
8.6	Anschaulich und lebendig sprechen —	142
8.7	Präsenz zeigen —	143
8.8	Stimmlich überzeugen —	145
8.9	Lampenfieber – die Spannung nutzen —	146
8.10	Vertiefung —	148
	Literatur und Internet-Links —	149
	Sachregister —	153
	Über die Autorin —	155