**ШАБЛОН**

**приказа о стандартах делового общения по телефону в Библиотеке**

**О стандартах делового общения по телефону в Библиотеке**

В целях повышения культуры делового общения по телефону в *название учреждения* (далее — Библиотека), в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, утвержденными приказом Библиотеки от *дата и реквизиты приказа*, приказом Библиотеки от дата и реквизиты приказа "О стандартах очного общения в Библиотеке" приказываю

1. Утвердить шаблон правил делового общения сотрудников Библиотеки по телефону в приложении 1 к настоящему приказу.
2. Работникам Библиотеки:
   1. В деловом общении по телефону пользоваться принципами коммуникации, изложенными в приказе Библиотеки от *дата и реквизиты приказа* "О стандартах очного общения" в Библиотеке.
   2. При наличии у структурного подразделения утвержденных правил очного общения с читателями, руководствоваться также ими.
3. Руководителям структурных подразделений Библиотеки:
   1. Использовать шаблон правил делового общения сотрудников Библиотеки по телефону (приложение 1) при подготовке правил общения по телефону для своих подразделений.
   2. В случае необходимости, осуществить подготовку и передать на утверждение *руководителю* Библиотеки правила личного общения по телефону для своего структурного подразделения через согласование с *указать перечень лиц, с которыми необходимо согласовать правила*.
   3. Утвержденные правила личного общения по телефону направлять сотрудникам структурного подразделения для ознакомления *(возможно предусмотреть дополнительные способы информирования сотрудников о правилах, применяемые в Библиотеке)*.
4. *Название отдела (отдел кадров, дирекция, канцелярия и т.п.)* ознакамливать с данным приказом сотрудников, нанимаемых в Библиотеку при оформлении трудоустройства.
5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к приказу *название учреждения*  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ |

# 

# **Шаблон правил делового общения сотрудников Библиотеки по телефону**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Услуга** | **Ситуация** | **Скрипт** | **Коммуникация** |
| Название услуги, в рамках оказания которой происходит общение | Описание конкретной ситуации, которая может возникать при оказании услуги | Перечень действий, которые необходимо совершить, чтобы услуга была оказана корректно | Конкретные примеры формулировок, которые уместно использовать при общении в рамках данной ситуации в соответствии со скриптом |

## Примеры заполнения шаблона

Данные примеры созданы на основе процессов обслуживания читателей в ГБУК г. "Центральная библиотека им. Н.А. Некрасова". Каждой библиотеке необходимо адаптировать их под себя, а именно:

1. Прописать предоставляемые библиотекой услуги.
2. Перечислить ситуации, которые возникают при оказании той или иной услуги.
3. Описать скрипт — т.е. перечень действий, которые необходимо совершить, чтобы услуга была оказана корректно. Для одной и той же услуги в разных ситуациях скрипт может быть разным. Например, если читатель торопится, то ему надо максимально оперативно дать лаконичный ответ на его запрос. Если библиотекарь слышит, что у читателя есть время на продолжение разговора, ответ может быть развернутым, можно также предложить дополнительные услуги и сообщить информацию о других услугах и мероприятиях библиотеки.
4. Предложить фразы, подходящие для описываемой ситуации, в соответствии с каждым действием, описанным в скрипте.

## 1. Базовые услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Услуга** | **Ситуация** | **Скрипт** | **Коммуникация** |
| Приветствие | Входящий звонок из города | 1. Поздороваться и представиться.  2. Поинтересоваться, какой вопрос интересует читателя.  *\*Всех, кто звонит в Некрасовку, приветствует автоответчик, поэтому говорить о том, что читатель попал в Библиотеку имени Некрасова, не нужно — он уже знает. Если автоответчик не установлен, вместе с приветствием необходимо сообщить читателю название бибилотеки* | 1. Добрый день! Меня зовут \_\_\_*(ваше имя)*.  2. Чем я могу вам помочь?  *\* Добрый день! Это библиотека имени Некрасова. Меня зовут \_\_\_ (ваше имя).* |
| Прощание | Библиотекарь заканчивает телефонный разговор с читателем *(по любому вопросу)* | 1. Уточнить, нужна ли еще какая-то помощь читателю.  2. Поблагодарить и попрощаться. | 1. Я могу еще чем-нибудь вам помочь?  2. Благодарю вас! Хорошего дня/вечера! |
| Информирование о режиме работы библиотеки | Читатель спрашивает о времени работы библиотеки | 1. При необходимости уточнить вопрос.  2. Сообщить часы работы библиотеки в конкретный день. Предупредить о санитарном дне.  3. Если ближайшие дни будут праздничными, уточнить режим работы для них. | 1. *(Например.)* Уточните, пожалуйста, вас интересует режим работы главного здания библиотеки на Бауманской или также библиотечных точек в торговых центрах?  2. Библиотека работает семь дней в неделю. С понедельника по субботу с 10 утра до 10 вечера, по воскресеньям — до 8 вечера.  Последний вторник каждого месяца у нас санитарный день. Читальные залы в этот день закрыты, но вы можете записаться, сдать и взять литературу, получить библиографическую справку и получить платные услуги, в т.ч. по распечатыванию, ксерокопированию, сканированию.  3. Обратите внимание, что \_\_\_*(назвать дату)* — это государственный праздник. В этот день библиотека работает \_\_\_*(назвать режим работы)*. |
| Информирование о контактах библиотеки или других библиотек | Читатель спрашивает адрес, как лучше добраться до Некрасовки или других библиотек | 1. При необходимости уточнить вопрос.  2. Сообщить нужный адрес. Адреса Некрасовки можно проверить на сайте nekrasovka.ru внизу главной страницы. Адреса других библиотек Москвы — на сайте bibliogorod.ru, федеральных и прочих — через поисковик в интернете.  3. По адресу Некрасовки объяснить, как быстрее и удобнее добраться. По другим библиотекам — по возможности. | 1. *(Например.)* Уточните, пожалуйста, вас интересует адрес главного здания библиотеки на Бауманской или также библиотечных точек в торговых центрах?  2. *(Например.)* Наша библиотека находится по адресу улица Бауманская, дом 58/25, строение 14.  3. *(Например.)* Вход в библиотеку — с Денисовского переулка. Если вы поедете на метро, то вам нужна станция метро «Бауманская», далее 5–7 минут пешком в сторону Денисовского переулка или две остановки на трамвае. |
| Информирование о процедуре записи в библиотеку | Читатель спрашивает, как можно записаться в библиотеку | 1. Рассказать, как можно записаться в библиотеку, что для этого нужно.  2. Сообщить, что это можно сделать по всем адресам обслуживания библиотеки *(актуальная информация об адресах — на сайте nekrasovka.ru)*.  3. Уточнить, какой из адресов удобнее для читателя, и сориентировать, как добраться. | 1. Для записи в Некрасовку нужен только паспорт и пять минут вашего времени.  2. Записаться можно в нашем основном здании на Бауманской или в библиотечных точках на метро «Славянский бульвар», «Водный стадион» или «Марьина Роща».  3. Какое из мест вам удобнее посетить? Я могу подсказать, как лучше туда добраться. |
| Информирование читателя об использовании его билета другим лицом | По читательскому билету читателя пытался получить услуги другой человек | 1. Поздороваться и представиться.  2. Проинформировать о том, что билетом читателя пытался воспользоваться другой человек.  3. Спросить, необходимо ли заблокировать этот билет и оформить дубликат. | 1. Добрый день, \_\_\_*(назвать имя читателя)*! Меня зовут \_\_\_*(назвать свое имя)*. Вам удобно сейчас говорить?  2. Я звоню из библиотеки имени Некрасова. Сегодня вашим читательским билетом пытался воспользоваться другой человек. Вы знаете об этом?  3. Вы хотите, чтобы мы заблокировали этот читательский билет и оформили для вас другой? |
| Консультирование по работе с личным кабинетом на сайте библиотеки | Читатель звонит и сообщает, что у него возникли проблемы со входом в личный кабинет на сайте библиотеки | 1. Попросить сообщить номер читательского билета. Найти регистрационную запись в OPAC, проверить наличие идентификатора и пароля.  2. При их отсутствии попросить выслать электронный адрес читателя на название\_почты@nekrasovka.ru. Сообщить читателю, что высланный им адрес будет логином и паролем для входа в личный кабинет на сайте Некрасовки.  3. При их наличии уточнить у читателя, какой электронный адрес он вводит. Если названный читателем адрес совпадает с указанным в системе, предложить читателю попробовать ввести данные снова, использовав электронный адрес как логин и как пароль, а если это не поможет — попросить выслать электронный адрес читателя на название\_почты@nekrasovka.ru  4. Скопировать присланный читателем адрес электронной почты и отредактировать регистрационную запись с учетом полученных данных. Ответить на письмо читателя, сообщив, что он может войти в личный кабинет. | 1. Сообщите, пожалуйста, номер вашего читательского билета. Минутку, я проверю активирован ли ваш личный кабинет.  2. У нас нет данных о вашей электронной почте. Без нее мы не может активировать личный кабинет. Отправьте, пожалуйста, нам письмо с вашей электронной почты, содержащее номер вашего читательского билета, — и мы подключим вам личный кабинет на Некрасовке. Напишите нам на электронный адрес название\_почты[@nekrasovka.ru](mailto:service@nekrasovka.ru). Логином и паролем будет электронная почта, с которой вы нам напишете. Ответным письмом мы сообщим вам, когда можно будет снова попробовать войти в личный кабинет.  3. Подскажите, пожалуйста, какой электронный адрес вы вводили для входа в личный кабинет?  Да, почта совпадает с той, на которую зарегистрирован ваш личный кабинет. Попробуйте войти снова, использовав этот адрес и как логин, и как пароль. Если не получится, напишите нам на электронный адрес название\_почты[@nekrasovka.ru](mailto:service@nekrasovka.ru). Логином и паролем будет электронная почта, с которой вы нам напишете. Ответным письмом мы сообщим вам, когда можно будет снова попробовать войти в личный кабинет.  4. *См. Главу 5. Переписка по электронной почте.* |
| Консультирование по мероприятиям (где пройдет, когда и во сколько) | Читатель просит сообщить ему дату, время и место проведения или иную информацию о мероприятии | 1. Проверить информацию о мероприятии в Плане мероприятий на месяц и сообщить ее читателю.  2. Предложить дополнительную помощь. Поблагодарить, попрощаться.  3. В случае если в Плане мероприятий на месяц недостаточно информации или она не соответствует тому, что знает читатель, — соединить читателя с отделом культурно-просветительских проектов и программ (514) или иным ответственным организатором, указанным в Плане для этого мероприятия. | 1. Минутку, я уточню информацию для вас. Пожалуйста, не кладите трубку.  *(Например.)* Встреча \_\_\_ *(назвать название)* состоится в \_\_\_ *(назвать день недели и дату)*, в \_\_\_ *(назвать пространство)*. Начало — в \_\_\_ *(назвать время).*  2. Я могу еще чем-нибудь вам помочь?   * *(Если ответ отрицательный.)* Спасибо за обращение! Хорошего дня/вечера!   3. Минутку, я соединю вас с организаторами этого события. Они смогут дать вам более полную информацию. |

## 2. Работа с книгами и другими документами

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Услуга** | **Ситуация** | **Скрипт** | **Коммуникация** |
| Продление срока пользования документами | Читатель просит продлить книги | 1. Уточнить номер читательского билета, имя, отчество и фамилию — проверить электронный формуляр читателя. 2. Назвать количество документов, которые за ним числятся, и перечислить их.  3. В случае если срок пользования документами не истек и читатель имеет право на продление — продлить документы и сообщить читателю новую дату. Сообщить читателю также, что он может увидеть эту дату в своем личном кабинете и при необходимости продлить книги еще раз *(если актуально)*.  4. Если срок пользования документами у читателя истек, выразить сожаление и объяснить, почему продление невозможно. Попросить вернуть книги в библиотеку. | 1. Подскажите, пожалуйста, ваш номер читательского билета и как вас зовут. Минутку, я проверю информацию.  2. *(Обратиться к читателю по имени)*, у вас на руках *\_\_\_(назвать количество)* документов*.* Давайте проверим список: *(зачитать авторов и краткие названия документов).*  3. Я продляю ваши книги до \_\_\_*(назвать дату)*. Вы всегда можете проверить дату в своем личном кабинете на нашем сайте. Там же можно будет продлить книги еще раз.  4. *(Обратиться к читателю по имени)*, к сожалению, вы продлевали книги уже два раза, поэтому еще раз продлить их нельзя. Пожалуйста, постарайтесь в ближайшее время сдать книги в библиотеку. Если вы хотите продолжить их читать, то сможете взять их снова. |
| Возмещение потерянного документа из фонда библиотеки | Читатель сообщает, что потерял книгу или другой документ | 1. Выразить сожаление.  2. Сославшись на Правила библиотеки, предложить внести замену: аналогичное или идентичное издание — или оплатить среднюю рыночную стоимость утерянного издания. Сказать, что среднюю рыночную стоимость определит библиотекарь на кафедре обслуживания, оплату можно произвести как наличными, так и картой. | 1. Мне очень жаль.  2. Согласно Правилам библиотеки, у вас есть возможность возместить ущерб, вернув в фонд аналогичное или идентичное издание, или возместить среднюю рыночную стоимость потерянной книги. Среднюю рыночную стоимость определит библиотекарь на кафедре. Это займет не более 10 минут. Оплатить можно будет как наличными, так и картой. |
| Оформление электронного заказа | Читатель сообщает, что у него не получается оформить электронный заказ | 1. Спросить номер читательского билета, имя, отчество и фамилию. Проверить статус читательского билета.  2. Объяснить причину невозможности заказа (не пройдена перерегистрация). Продлить срок действия билета на один день, сделать заказ и попросить при посещении библиотеки взять с собой паспорт.  3. Сообщить детали заказа и попросить проверить статус в личном кабинете либо позвонить, прежде чем прийти за ним. | 1. Подскажите, пожалуйста, ваш номер читательского билета и как вас зовут. Минутку, я проверю информацию.  2. Заказ не получается оформить, потому что вы не прошли перерегистрацию. Я сейчас оставлю заказ для вас. Когда придете за ним, обязательно возьмите с собой паспорт, чтобы пройти перерегистрацию. Это займет около минуты.  3. Для вас заказаны книги \_\_\_*(перечислить)* на \_\_\_*(назвать адрес)*. Вы можете проверить статус заказа в своем личном кабинете. Это лучше сделать, чтобы убедиться, что он готов. Вы также можете позвонить. |
| Уточнение статуса заказа | Читатель хочет узнать, готов ли его заказ | 1. Спросить номер читательского билета, имя, отчество и фамилию. Проверить статус заказа в АБИС («Контроль выполнения заказа») и сообщить результат читателю.  2. Если заказ готов, уточнить, где он ожидает читателя. Уточнить, знает ли читатель режим работы адреса.  3. Если заказ не готов, сказать, когда лучше проверить статус снова.  4. Если в заказе есть отказ, объяснить причину и предложить альтернативу. | 1. Подскажите, пожалуйста, ваш номер читательского билета и как вас зовут. Минутку, я проверю информацию.  2. Ваш заказ готов. Книги ждут вас \_\_\_\_ *(уточнить место и адрес)* до \_\_\_ *(назвать дату)*. Вы знаете наш режим работы?  3. Ваш заказ еще не готов. Вы можете уточнить статуса заказа \_\_\_ *(назвать день)* в личном кабинете на нашем сайте или по телефону. Вы знаете, как заходить в личный кабинет?  4. Ваш заказ обработан. К сожалению, этой книги не нашли на полке, поэтому мы пока не можем ее выдать. Возможно, ее взял другой читатель. Мы приносим вам свои извинения. Может быть, я могу помочь вам выбрать другое издание? |

## 3. Библиографические консультации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Услуга** | **Ситуация** | **Скрипт** | **Коммуникация** |
| Информация о наличии литературы | Читатель спрашивает о наличии документа в библиотеке | 1. Спросить номер читательского билета, имя, отчество и фамилию.  2. В случае отсутствия читательского билета, спросить, как можно обращаться к читателю.  3. Проверить наличие издания в электронном каталоге. В случае наличия — проинформировать читателя и спросить, нужно ли забронировать издание. Для этого надо будет подождать пару минут, чтобы проверить наличие книги на полке.  4. Если данное издание фактически присутствует на книжной полке, при желании читателя забронировать документ на его имя.  5. Проинформировать читателя, что документ можно получить только по читательскому билету. При необходимости уточнить процедуру регистрации — *см. ситуацию «Читатель спрашивает, как можно записаться в библиотеку».*  6. Если данное издание отсутствует в Некрасовке, помочь читателю найти его в другой библиотеке Москвы или воспользоваться электронной версией (если оно есть в электронном виде в предлагаемых библиотекой ресурсах). | 1. Подскажите, пожалуйста, ваш номер читательского билета и как вас зовут. Минутку, я проверю информацию.  2. Как я могу к вам обращаться?  3. Минутку, я проверяю наличие издания в электронном каталоге. Да, эта книга у нас есть. Вы хотите забронировать ее на свое имя? *(Если да.)* Для этого мне надо проверить ее фактическое наличие на полке. Это займет пару минут. Пожалуйста, не кладите трубку.  4. Книга забронирована на ваше имя. Где вам удобнее ее забрать? *(При необходимости перечислить адреса обслуживания Некрасовки.)*  5. Обратите внимание, что книги выдаются по читательскому билету. Для его оформления нужны паспорт и 5 минут вашего времени.  6. К сожалению, этой книги нет у нас в библиотеке. Она есть в электронной форме на нашем электронном ресурсе *(назвать ресурс и рассказать, как ее можно там получить)*. Также я нашла ее в электронном каталоге другой библиотеки Москвы *(назвать библиотеку и адрес)*. Вам продиктовать номер телефона этой библиотеки? |
| Сложный библиографический запрос | Читатель спрашивает литературу по теме, предполагающей обширный библиографический поиск | 1. Проинформировать читателя, что у него запрос на составление библиографического списка источников литературы. Это платная услуга библиотеки. Ознакомить с ценами по прейскуранту.  2. Спросить, хочет ли читатель связаться с библиографом Некрасовки и сделать заказ.  3. В случае положительного ответа предложить соединить с сотрудником информационно-библиографического отдела (добавочный номер) или предложить написать запрос на электронную почту библиотеки. | 1. Я правильно понимаю, что вы хотите получить список источников и литературы по теме \_\_\_ *(назвать тему)*? Подготовка библиографических списков — это платная услуга. Ее стоимость составляет \_\_\_ *(ознакомить с прайсом)*.  2. Вы хотите связаться с библиографом Некрасовки и обсудить свой заказ?  3. Я могу соединить вас с библиографом сейчас по телефону, или вы можете написать нам на общую почту название\_почты[@nekrasovka.ru](mailto:biblioteka@nekrasovka.ru) — и библиограф вам ответит. Как вам удобнее? |

## 

## 4. Работа с читателями, не вернувшими документы в библиотеку

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Услуга** | **Ситуация** | **Скрипт** | **Коммуникация** |
| Информирование о задолженности | Сотрудник информирует читателя о задолженности | 1. Поприветствовать читателя, убедиться, что это он, и представиться. Уточнить, удобно ли ему сейчас разговаривать. 2. Проинформировать, какие книги читатель должен сдать в библиотеку. Уточнить, что мешает читателю вернуть документы в фонд библиотеки. 3. Если книги утеряны, проинформировать о возможностях компенсации — *см. ситуацию «Читатель сообщает, что потерял книгу или другой документ».*  4. Если книги не утеряны, сообщить, по каким адресам Некрасовки их можно вернуть. Сообщить, что для этого не нужен читательский билет и читателю не обязательно делать это самому лично.  5. Вежливо напомнить читателю о необходимости возврата документов в фонд библиотеки, спросе других читателей и возможных компенсациях.  6. Попрощаться. | 1. Добрый день! Это *\_\_\_(назвать имя и отчество читателя)*? Меня зовут \_\_\_*(назвать свое имя)*. Вам сейчас удобно разговаривать?  2. Я звоню из библиотеки имени Некрасова. У вас на руках находятся наши книги *(назвать количество и перечислить авторов и названия)*. Они были выданы вам до \_\_\_*(назвать дату)* и пока не вернулись к нам в фонд. Скажите, пожалуйста, что мешает вам вернуть литературу в Некрасовку? Может быть, я смогу вам помочь?  3. *См. ситуацию «Читатель сообщает, что потерял книгу или другой документ».*  4. Мы выдаем и принимаем книги в разных частях Москвы *(перечислить адреса)*. Чтобы сдать книги, читательский билет не нужен — достаточно просто принести их в один из адресов работы Некрасовки. Вам даже не обязательно приносить их самому(-ой) — вы можете попросить об этом друзей или близких. Подскажите, пожалуйста, какой из наших адресов вам удобнее посетить?  5. Мы очень просим вернуть книги в фонд библиотеки. Их ждут другие читатели. Мы имеем право попросить вас компенсировать просрочку, но мы бы не хотели этого делать — и очень просим вас сдать литературу.  6. Надеемся на понимание! Хорошего дня/вечера! |

# 