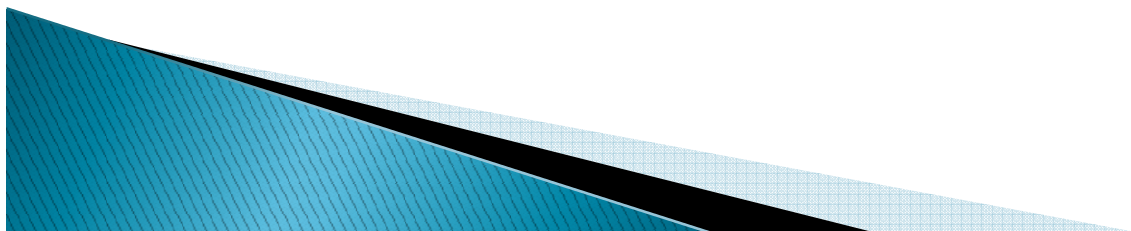


Serviço de Atendimento na BE – *Workshop*

Jacinta Maciel
maciel.jacinta@gmail.com

Objectivo geral

Acolher todos os utilizadores da biblioteca escolar, tendo em vista a satisfação das suas necessidades (informação, formação, lazer...)



Objectivos específicos

Compreender a utilidade do serviço de atendimento na BE;

Desenvolver uma atitude e um comportamento adequados no Atendimento;

Lidar com os problemas, os conflitos;

Promover a excelência do serviço de atendimento na BE.



O atendimento é...

Natural... “atender é fácil”.

O atendimento ao público diz respeito a TODOS os colaboradores da biblioteca! > é urgente a formação no atendimento para...

...melhorar e uniformizar as práticas, criando, na equipa um **espírito COLECTIVO** que potencie a coesão > “vestir a camisola” > **trabalhar com paixão** > **motivação** > **satisfazer o utilizador** > **cumprir a MISSÃO**



▶ Atendimento profissional na biblioteca: a qualidade de serviço

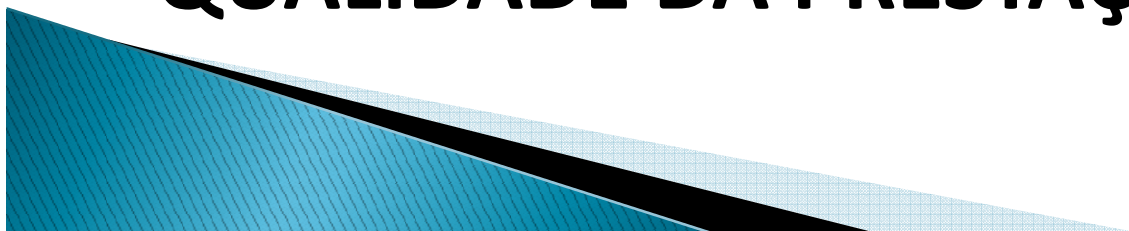
- **ATITUDE**

- Domínio cognitivo (ideias, pensamentos...)

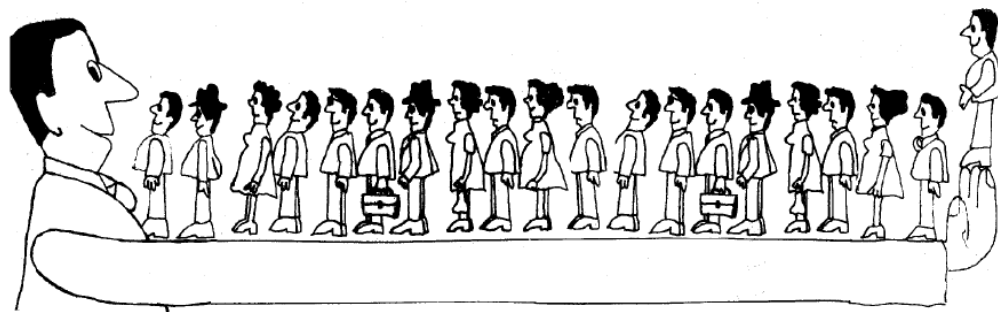
- **COMPORTAMENTO**

- Domínio da acção

- **ATITUDE + COMPORTAMENTO >**
QUALIDADE DA PRESTAÇÃO



Serviço de atendimento na BE



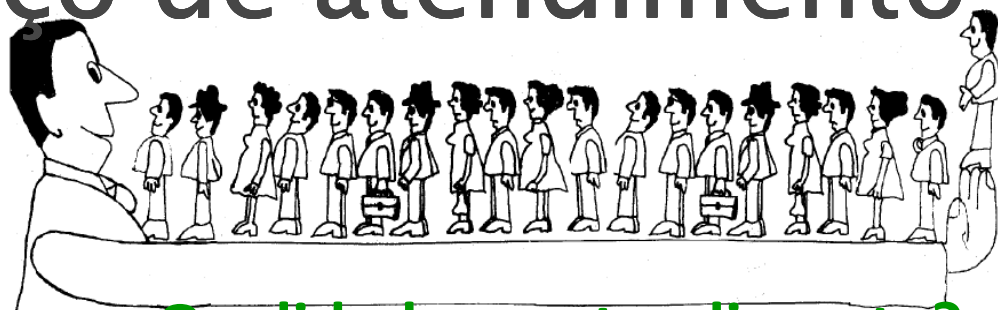
ACOLHER

**Atender é, antes de mais acolher todos os utilizadores
e cada um em particular**

**PRESTAR
ATENÇÃO**

**TER
CONSIDERAÇÃO**

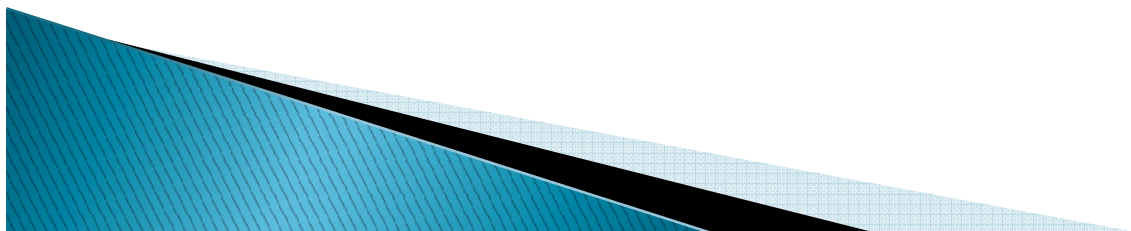
Serviço de atendimento na BE



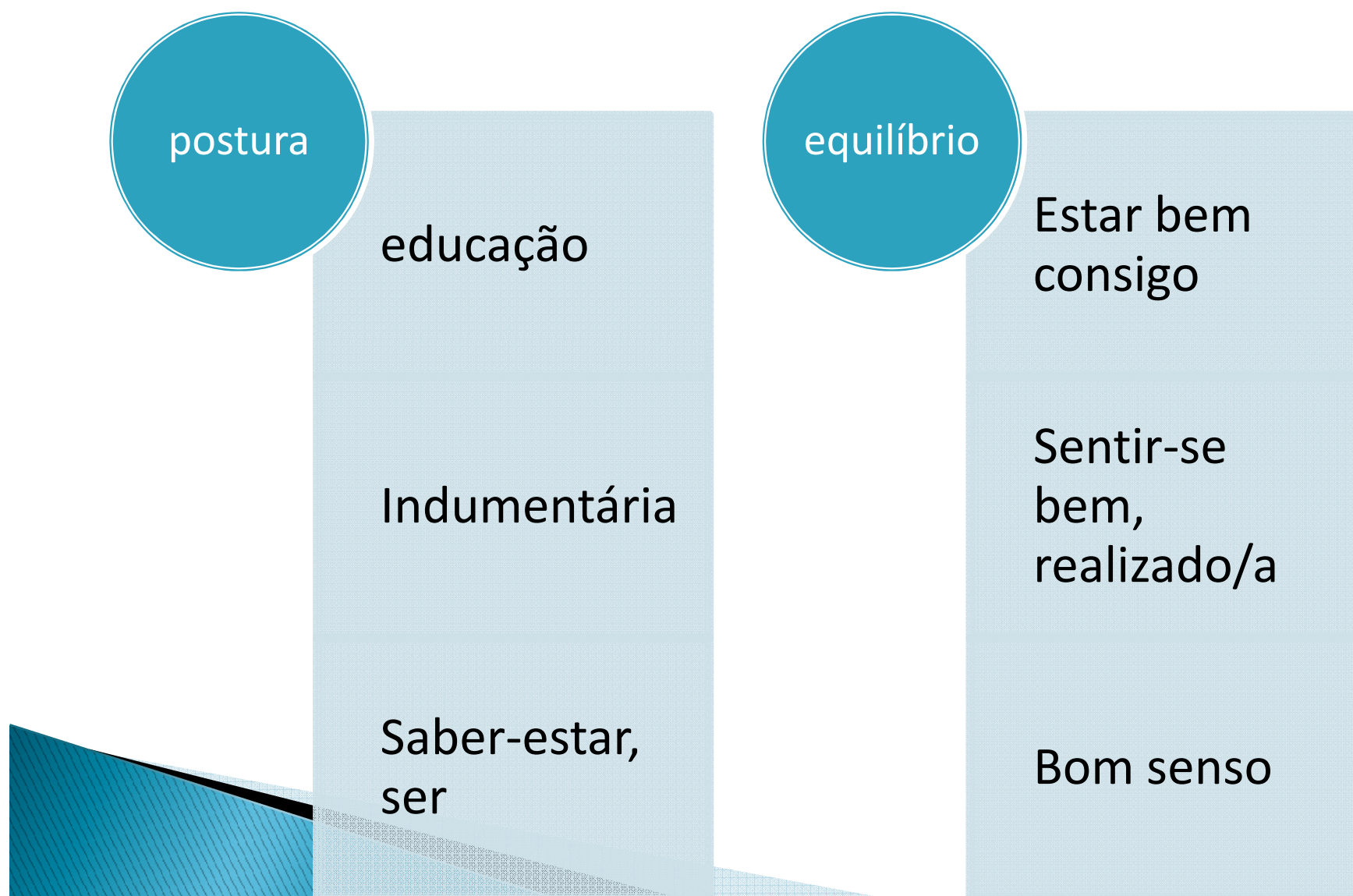
Qualidade no atendimento?

- qualidade dos serviços prestados aos utilizadores;
- implica tratar o utilizador com o máximo de cuidado, utilizando as técnicas do atendimento, para que, quando for atendido esteja **sempre satisfeito** com o serviço que lhe é prestado
- desenvolver-se-ão novas atitudes e comportamentos que promovam uma melhoria no relacionamento com o(s) público(s) com vista à satisfação das suas necessidades e, consequentemente, conduza à criação de uma **imagem mais positiva da organização**.

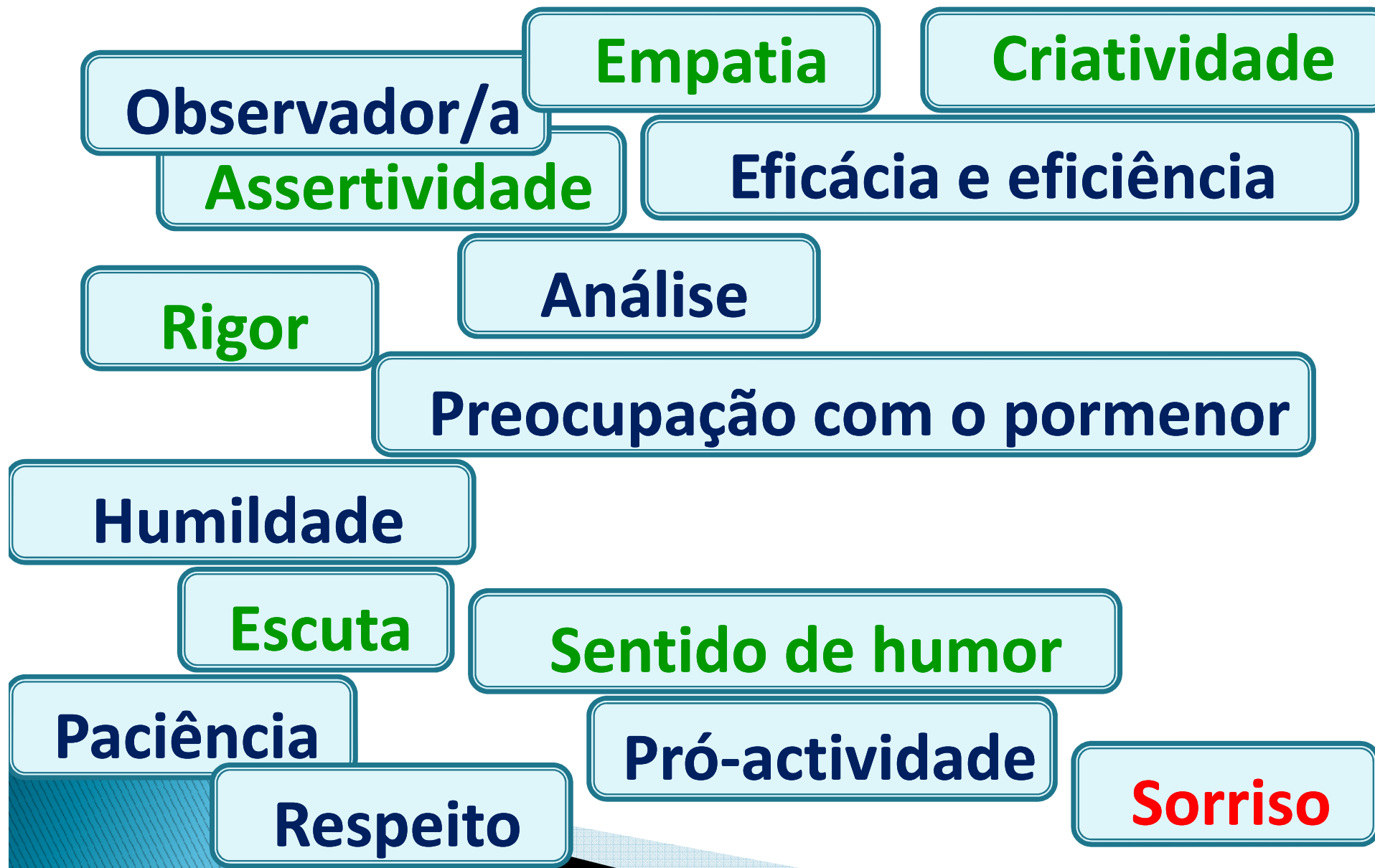
- ▶ É de si que o leitor espera respostas...
- ▶ Na BE... deve gostar de pessoas, compreendê-las e ajudá-las;
- ▶ Aprecie o quanto o leitor está satisfeito com o serviço prestado, mesmo que não-lho diga directamente;
- ▶ Encontre sempre uma solução;
- ▶ Desenvolva o espírito criativo;
- ▶ Conheça as normas, regulamentos da BE...
- ▶ tenha à sua disposição os instrumentos de pesquisa, listas, ajudas...



Qualidades /perfil do profissional no atendimento



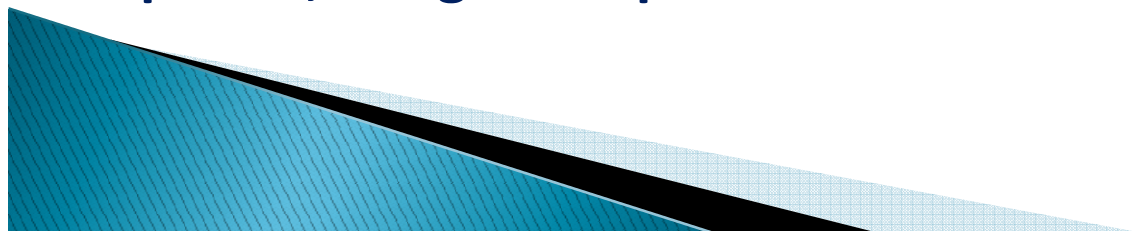
Qualidades /perfil do profissional no atendimento



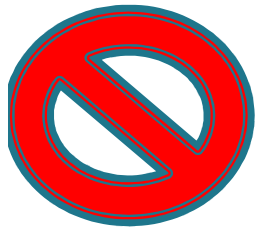
Os requisitos **facilitadores da comunicação** / potenciadores de um bom atendimento:

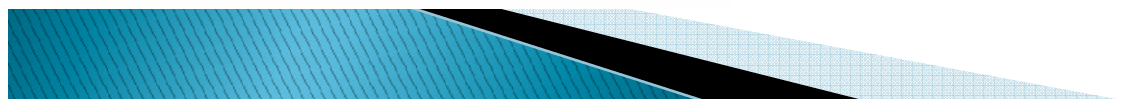
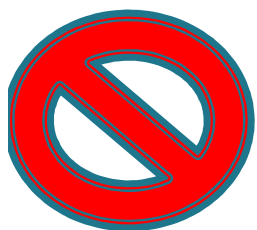
- **Expressões do rosto** (expressão aberta, revela interesse)
- **olhar, braços, mãos e.... sorriso**
- **voz** (dicção, ritmo, intencionalidade, projecção, tom, volume, velocidade)
- **expressões oral** (atendimento presencial, telefónico) **e escrita** (atendimento via chat, blogue, formulário digital, fax, correio terrestre e electrónico)
- **aparência física e indumentária, cumprimento, distância física**

Para um atendimento eficaz.... O modo como nos relacionamos com os outros, a maior ou menor eficácia no nosso relacionamento, depende, em grande parte da nossa **habilidade na comunicação**.











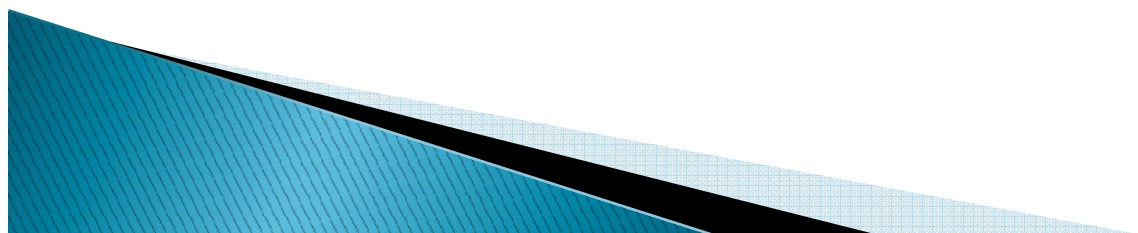
- Pronuncie as palavras de uma forma clara e correcta.
- Adapte a mensagem ao seu interlocutor (adapte vocabulário)
- Acompanhe as palavras com gestos adequados
- Fale de forma positiva. Evite usar a palavra NÃO e outros inibidores
- Evite utilizar a gíria e o humor desproporcionado
- Mantenha uma postura correcta. Mostre uma expressão aberta
- Seja educado/a e sorria quando cumprimenta
- Mostre um olhar interessado. Fale, olhando para o seu interlocutor
- Concentre-se na mensagem
- Assegure-se de que o interlocutor compreendeu a mensagem, não dando muita informação seguida.
- Ouça o que o seu interlocutor tem para lhe dizer até ao fim, sem interromper, mostre-se interessado/a

- Certifique-se de que compreendeu a mensagem que lhe foi transmitida perguntando ou reformulando
- ...

- **A ética profissional?** Código de Ética para os Profissionais de Informação em Portugal


Os profissionais de informação assumem as seguintes responsabilidades:

- Considerar como dados em situação de privacidade: registos de leitura, de empréstimos, consultas bibliográficas e quaisquer dados que identifiquem os utilizadores dos seus serviços e as suas actividades.
- Não informar qualquer utilizador dos seus serviços sobre as tarefas realizadas por outro utilizador.
- Considerar abusivo qualquer pedido de informação cuja intenção seja violar a privacidade de um utilizador.



- **A ética profissional?** Código de Ética para os Profissionais de Informação em Portugal

Os profissionais de informação assumem as seguintes responsabilidades:

- Considerar as necessidades de informação dos utilizadores dos serviços e do público em geral, acima dos seus próprios interesses e dos da organização na qual trabalham.
 - Informar os seus empregadores, responsáveis dos serviços, colegas e utilizadores, da existência de conflitos de interesse que possam surgir durante a actividade profissional.
 - Promover, pelo seu modo de agir, a confiança do público na correcção de processos e na eficiência profissional.
 - Manter a confidencialidade da informação dentro das organizações nas quais trabalham. Este respeito mantém-se mesmo para além da cessação do vínculo laboral.
- 

- **A ética profissional?** Código de Ética para os Profissionais de Informação em Portugal

Os profissionais de informação assumem as seguintes responsabilidades:

- Proceder de tal modo nas relações com os utilizadores dos serviços que a sua conduta seja objectiva e imparcial.
- Assegurar-se de que a informação fornecida aos utilizadores é adequada, completa e claramente apresentada.
- Aceitar a responsabilidade pela qualidade do seu trabalho e pelas consequências de erros cometidos por descuido.
- Fornecer a melhor informação possível de acordo com as necessidades dos utilizadores, ou indicar o serviço mais adequado para a encontrar.



Acolher no espaço físico da Biblioteca

Etapas – tomar em consideração o utilizador >

Olhar, sorrir, cumprimentar, disponibilizar ajudar;

Ouvir o pedido/a pergunta > ESTABELECER o feedback;

Fornecer uma resposta breve a um pedido de informação simples;

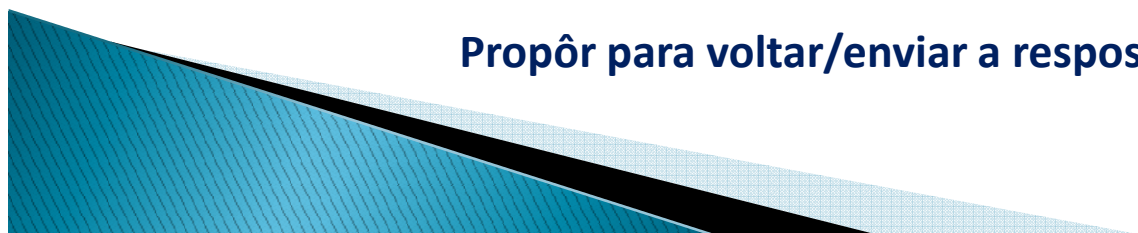
Se necessário, encaminhar o utilizador;

Em caso de espera...

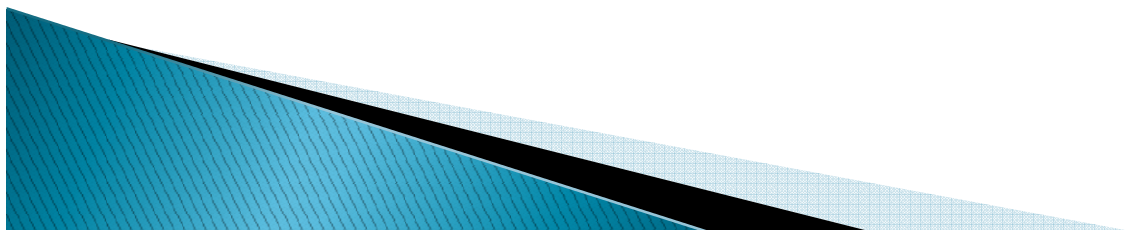
pedir para aguardar

Informar sobre a duração da espera

Propôr para voltar/enviar a resposta por email ou outro meio



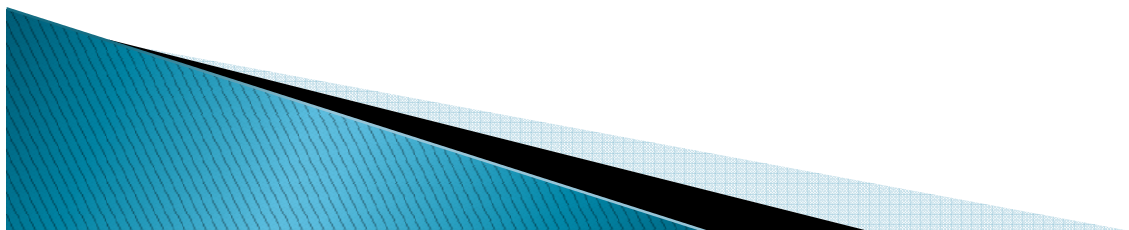
- **fidelizar utilizador: satisfazer necessidades + expectativas**
- **EXEMPLOS:**
 - **Sorrie sempre – contágio afectivo, demonstra que se atende com alegria e que a sua visita era aguardada**
 - **Saber conversar com o utilizador e desenvolver a empatia (saber quando é adequado conversar...)**
 - **Cada visita à biblioteca deve converter-se para o utilizador numa experiência ÚNICA, ENRIQUECEDORA, GRATIFICANTE**
 - **Fornecer informação de forma clara,**

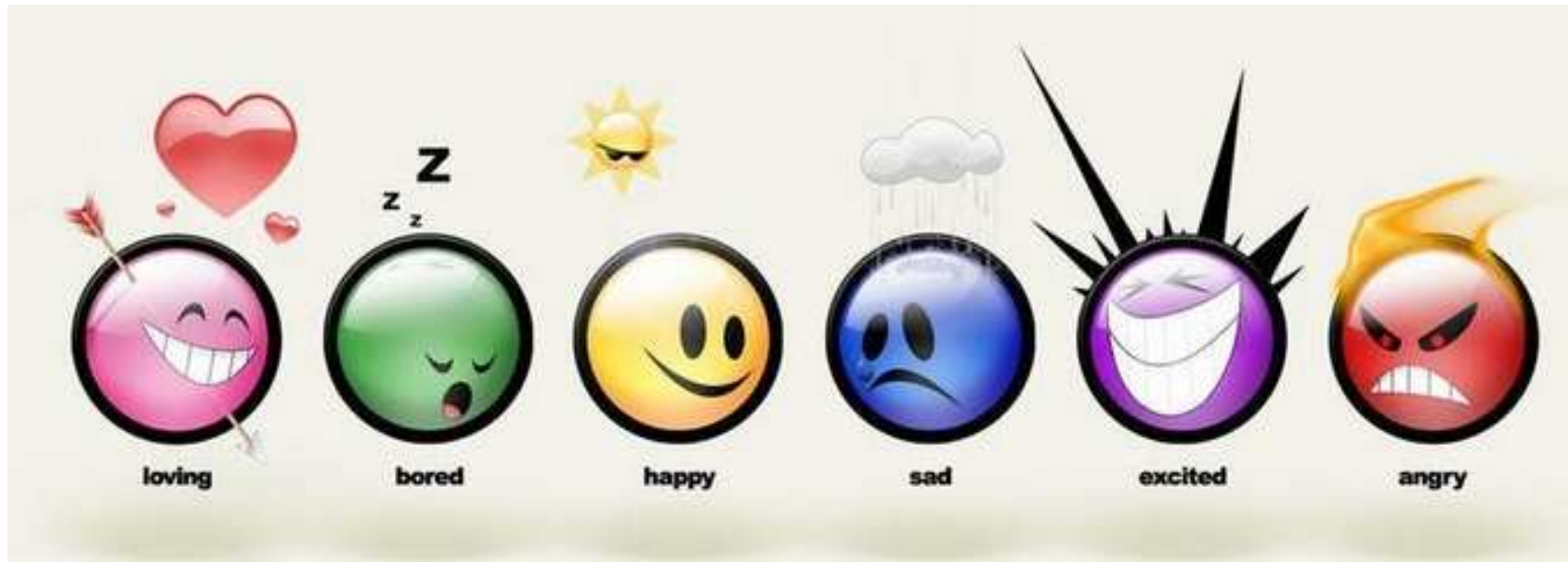


Atendimento

↪ ABRAÇAR AS RESPONSABILIDADES

- ✓ Deixe de lado a palavra “Não”.
- ✓ Interesse-se pelas pessoas à sua volta e aprenda a gostar de gente.
- ✓ Olhe para as pessoas nos olhos. É o início de uma relação de confiança e a confiança é o início de uma cooperação.
- ✓ Partilhe informação com a sua equipa e mantenha-a informada





**QUAL É A SUA DISPOSIÇÃO HOJE?
ESTES ÚLTIMOS TEMPOS?**

**COMO LIDAR COM UTILIZADORES
NERVOSOS?**

LISTAR EXPRESSÕES DE ATENDIMENTO



Serviço de atendimento na BE

Atendimento

TUDO É ATENDIMENTO

- ✓ O ATENDIMENTO É A RESPOSTA DADA PELA BE A UM PEDIDO DO LEITOR.
 - ✓ A BE ESTÁ ENTÃO INTEIRAMENTE DIRECCIONADA PARA O ATENDIMENTO.
- ✓ AJUDE, SORRIA, TENHA PRAZER NISSO, INVISTA NA SUA PROFISSÃO E INTERACÇÃO COM O UTILIZADOR
 - ✓ CONHEÇA A BIBLIOTECA, CONHEÇA A MATÉRIA PRIMA: leia! A mediação e a resposta fornecida ganhará em qualidade. Os documentos “esquecidos” nas prateleiras, ganharão nova vida... E APAIXONE-SE PELO QUE FAZ.



obrigada – Jacinta Maciel

obrigada – Jacinta Maciel

