



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

XAMKIN KIRJASTON ASIAKASPALVELUPERIAATTEET

22.9.2023

Palveluhenkisyys

Asiakaspalvelu on tärkein tehtävämme. Haluamme palvella asiakasta laadukkaasti ja tehokkaasti. Olemme helposti lähestyttäviä ja meillä on aito pyrkimys ymmärtää asiakkaan tarpeita. Varmistamme tiedonkulun asiakaspalvelutilanteissa ja ohjaamme tarvittaessa asiakkaan hakemaan tietoa muualta. Keräämme palautetta palveluista. Pyrkimyksenämme on kehittää helposti saatavilla olevia asiakaslähtöisiä palveluja.

Pätevyys

Olemme ammattitaitoisia informaatioalan osaajia. Kehitämme ammattitaitoamme jatkuvasti varmistaksemme ajantasaisen ja monipuolisen palvelutarjonnan. Ohjaamme ja opastamme asiakkaat mahdollisimman itsenäisiksi tiedonhankkijoiksi ja omatoimisiksi kirjastonkäyttäjiksi.

Luotettavuus

Toimimme johdonmukaisesti ja luotettavasti yhteisiä sääntöjä noudattaen. Olemme vaitiolovelvollisia asiakkaita koskevissa asioissa. Käsittelemme asiakastietoja luottamuksellisesti ja voimassa olevien lakien ja tietosuojailmoituksen mukaisesti. Minimoimme keskustelua asiakkaan asioista asiakaspalvelutiloissa.

Kohteliaisuus

Kunnioitamme asiakasta. Olemme huomaavaisia ja ystävällisiä. Tervehdimme asiakasta ja puhumme hänelle kohteliaasti. Palvelemme asiakkaita yksilöllisesti ja kohtelemme heitä tasavertaisesti.

Vuorovaikutus

Tiedotamme palveluistamme aktiivisesti kaikille keskeisille asiakasryhmillemme. Vältämme ammattislangia keskustellessamme asiakkaan kanssa. Keskeneräisistä palvelutilanteista viestitämme työtovereille. Arvostamme asiakkaan antamaa palautetta ja kehitämme palvelujamme saadun alautteen pohjalta.

Xamkin kirjaston asiakaspalveluperiaatteet tukevat ja täydentävät Xamkin eettisiä periaatteita (<https://www.xamk.fi/xamkin-eettiset-periaatteet/>), jotka perustuvat Xamkin arvoihin:

Toimimme vastuullisesti.

Pidämme huolta.

Teemme työtä huomisen hyväksi.