

XAMKIN KIRJASTON ASIAKASPALVELUPERIAATTEET

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 ja arkistoidemme asiakastiedot luottamuksellisesti ja voimassa olevien lakien mukaisesti. Keskustelemme asiakkaan asioista asiakaspalvelutiloissa vain tarvittaessa.

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 kirjastolangia keskustellessamme asiakkaan kanssa. Keskeneräisistä palvelutilanteista viestitämme työtovereille. Arvostamme asiakkaan antamaa palautetta ja kehitämme palvelujamme saadun palautteen pohjalta.