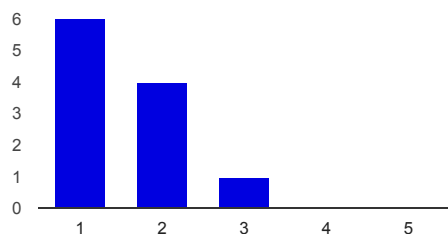


# Počet odpovědí: 11

[Zobrazit všechny odpovědi](#)

## Souhrn

### Jak jste se na kurzu cítil/a?



výborně: 1	<b>6</b>	54.5 %
2	<b>4</b>	36.4 %
3	<b>1</b>	9.1 %
4	<b>0</b>	0 %
špatně: 5	<b>0</b>	0 %

### Chcete-li, napište nám k pocitům z kurzu víc.

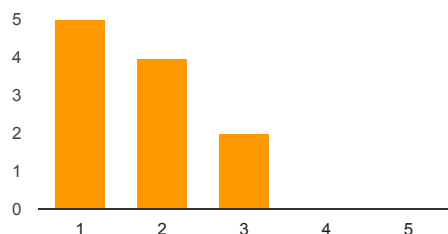
Byl jsem trochu unavený, vy jste však byly příjemné a přirozené, nebyl problém se zaktivizovat. Herecké výkony během scénkování se mi líbily.

Mé pocity jsou velmi pozitivní. Celý kurz probíhal dle mého očekávání, tzn. v přátelské a uvolněné atmosféře.

stres z hereckých scének

cítila jsem, že je to smysluplně strávený čas, to hlavně

### Byl pro vás kurz užitečný?



velice užitečný: 1	<b>5</b>	45.5 %
2	<b>4</b>	36.4 %
3	<b>2</b>	18.2 %
4	<b>0</b>	0 %
neužitečný: 5	<b>0</b>	0 %

### Chcete-li, napište nám k hodnocení kurzu víc.

Velmi oceňuji modelové situace od začátku až do konce. Díky nim jsem se dokázala podívat na danou situaci s nadhledem a to mi pomohlo vidět některé věci trochu jinak.

pokud dotáhneme do konce všechna pravidla, na kterých jsme se dohodli, nemohla bych si přát víc :-)

Dávám 2 jen proto, že poznatky z kurzu nemůžu tolik využít, neboť se za výpůjční pult dostávám jen občas.

Chtělo by to více prostoru nna řešení dalších situací, ale j emi jjasné, že čas byl omezen.

### Co si dnes - s časovým odstupem - pamatujete?

Bingo, nevonícího uživatele, neodbytného čtenáře, který nemohl najít půjčenou knihu

Komunikační modely,

situaci s "netypickou vůní", první hru a nácvik poslední praktické situace

oční kontakt, úsměv, postup v situaci, kdy čtenář tvrdí, že si knihu nepůjčil

usmívat se, být vstřícný

řešení problémů,

výhra v Bingu, zkušenost s problémovým čtenářem, Dáša a "oděrový" uživatel

Zdravít jako první, udržovat oční kontakt, maximálně se snažit o dodržování jednotlivých pravidel pro celou organizaci.

Zahřívací hra bingo, řešení situace "nevrácená kniha", spokojenost i nespokojenost zákazníka ve službách

jak komunikovat při ztrátě knihy, manuál pro standardizaci služeb

jak řešit "páchnoucího čtenáře", vzorový registrační rozhovor, filozofie knihovny, pískání na flétnu, názorové rozdíly mezi "free" kolegy a kolegy se smyslem pro řád

### Zkoušel/a jste nebo vyzkoušíte něco z kurzu v praxi? Co?

Postup při řešení krizových situací se čtenáři.

Určitě, řešení problémů se čtenáři, kteří nemohou najít knihu

osobní přístup, budu hledat vždy možnost, jak čtenáři nabídnout alternativní nabídku

ještě jsem neměla příležitost

rozhovor s páchnoucím uživatelem, jsem ve fázi sbírání odvahy

Určitě vyzkouším, co to se teprve uvidí

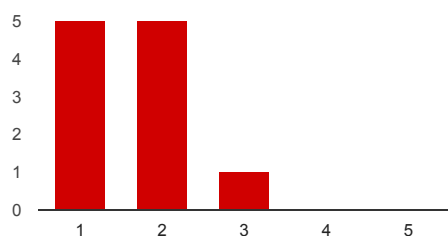
zatím nebyla příležitost

více vysvětlovat

Komunikační model: Kniha, kterou jsem si nikdy nepůjčil, ale mám ji načtenou na čtenářském kontě.

Díky modelovým situacím jsem získala kvalitní argumentace pro jednání s uživatelem. A o to mi šlo. Určitě je v praxi vyzkouším. .

### Prosím ohodnoťte první z tří základních částí kurzu - vytěžili jsme vaši vlastní zkušenost se službami a navrhli na základě toho částí budoucího kodexu služeb knihovny.

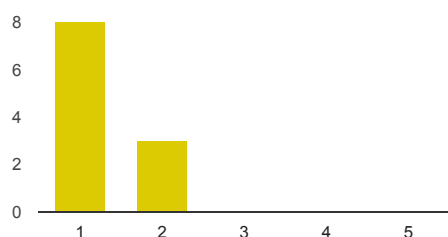


bylo to velmi užitečné: 1	5	45.5 %
2	5	45.5 %
3	1	9.1 %
4	0	0 %
nebylo to užitečné: 5	0	0 %

### Chcete-li, napište nám k první části kurzu (vlastní zkušenosti a návrh části kodexu služeb) víc.

všechny tři části byly skvělé, vše se posouvalo od teorie k praxi a profesní nadhled Vás, lektorek, byl pro mě k nezaplacení

### Prosím ohodnoťte druhou z tří základních částí kurzu - vytváření manuálu pro standardní situaci (registrace nového čtenáře).



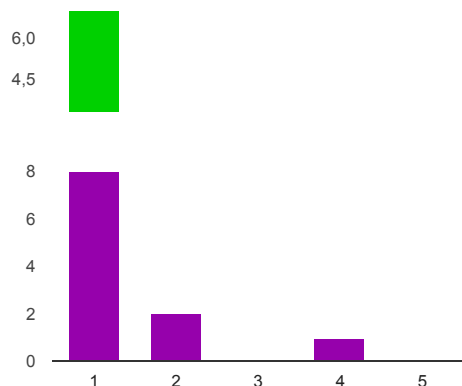
bylo to velmi užitečné: 1	8	72.7 %
2	3	27.3 %
3	0	0 %
4	0	0 %
nebylo to užitečné: 5	0	0 %

### Chcete-li, napište nám k druhé části kurzu (vytváření manuálu pro standardní situaci) víc.

viz výše

### Prosím ohodnoťte třetí z tří základních částí kurzu - řešení problematických situací (nevrácená kniha, zápach).

bylo to velmi užitečné: 1	7	63.6 %
2	3	27.3 %
3	1	9.1 %
4	0	0 %
nebylo to užitečné: 5	0	0 %



### vod k registraci, oslovení "čtenářem" v kolečku, páchající člověk vprostřed kruhu).

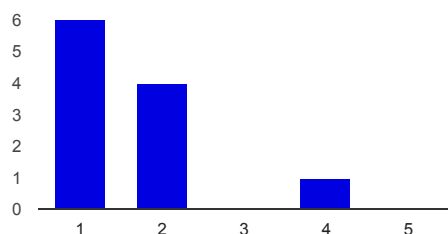
bylo to velmi užitečné: 1	8	72.7 %
2	2	18.2 %
3	0	0 %
4	1	9.1 %
nebylo to užitečné: 5	0	0 %

### Chcete-li, napište nám k praktickému nácviku víc.

viz o kousek výše :-)

přesvědčila jsem se, že u problémového čtenáře bych neuměla hned pohotově zareagovat, v nácviku to bylo jednodušší

### Jak hodnotíte, že kurz je postaven především na spolupráci a výměně informací mezi vámi knihovníky?

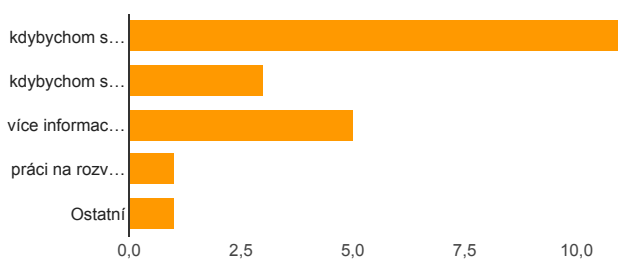


velice přínosné: 1	6	54.5 %
2	4	36.4 %
3	0	0 %
4	1	9.1 %
není přínosem: 5	0	0 %

### Chcete-li, napište nám k tomu víc.

skvělé a rozhodně to bylo už dlouho dobu potřeba

### Uvítal/a byste:



kdybychom stihli rozebrat více situací? **11** 100 %

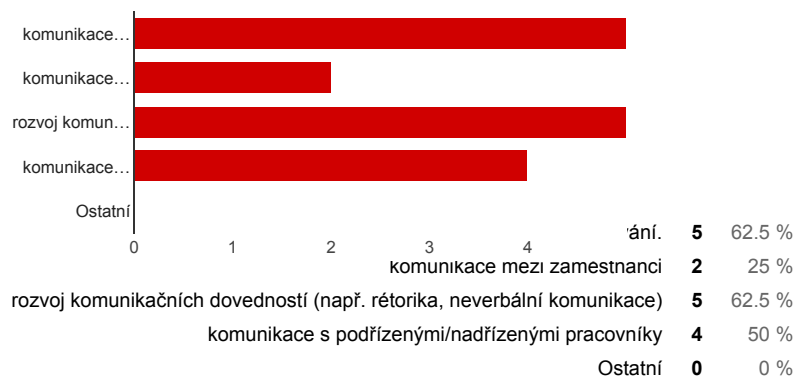
kdybychom stihli situace rozebrat do většího detailu? **3** 27.3 %

více informací o komunikaci obecně (např. jak funguje neverbální komunikace, barva hlasu, vnímání)? **5** 45.5 %

práci na rozvoji komunikačních dovedností obecně (např. zkusit si nácvik na kameru, zkusit si telefonát a dostat k tomu zpětnou vazbu)? **1** 9.1 %

Ostatní **1** 9.1 %

### Zajímaly by vás další kurzy v oblasti komunikace?



### Chcete-li, napište nám víc.

uvítala bych jako vedoucí, jak správně komunikovat s podřízenými, určitě v tom mám mezery a dále jako trenérka paměti rozvoj komunikačních dovedností. Díky za celý den a za všechno :-) Dáša

### Počet odpovědí za den

