

**Værtens NYT!**  
Tænk som gæst, optræd som vært

**VI STÅR PÅ HOVEDET FOR DIG!**  
Din holdning X Dine handlinger = Dit værtskab

NR.1, 2012

2012, et nyt år er i fuld gang og det er tiltagene i "Værtensklasse i biblioteket" også. Rigtig mange har allerede hjulpet med de flotte velkomst-mapper, med at udarbejde standarder, med at planlægge salgstillag, med uniformer, med in-put til spørgerammen til mystery shopping... Det er rigtig dejligt - og også vigtigt - at så mange engagerer sig i projektet, nu vi rigtig kommer i gang. Tak for det! :-)

#### Er du opdateret på hvad, der sker i projektet?

Tjek vores side på intranettet, KLIK. Øverst på opslagstavlen er der sat en orange knap ind, der linker direkte til Værtensklassens side. Her kan du bl.a. se de tidligere nyhedsbreve, hvad der sker i de forskellige tiltag, hvornår dit område skal lave sjov fredag og meget mere. Siden flytter med over på det nye KLIK, når det går i luften i marts.

#### Månedens vært

Kender du en kollega, der fortjener særlig ros? En, der har været ekstra værtskabelig enten overfor en gæst eller en kollega? Send en kort historie til Sonja om, hvorfor netop denne kollega skal være månedens vært, så vil ambassadørgruppen i fællesskab kåre månedens vært. Vi samler alle de gode historier på KLIK og værten præmieres med to biografbilletter. Til sommerfesten 9. juni kårer vi forårets vært, der kan glæde sig til en middag på en cafe i Aalborg.

#### Mapper i rette folder

Mange rappe fingre har arbejdet på højtryk med at folde og fylde godt 1000 Velkomstmapper. En virkelig flot indsats! Nu skal mapper og vores personlige introduktion til biblioteket så stå sin prøve. Forhåbentlig tager vores gæster godt imod det nye velkomsttiltag. Mon de synes om det? Det spørger vi dem simpelthen om i uge 7-10. En slip med tre enkle spørgsmål og mulighed for at vinde en lækker Ipod skal give os svar. Det bliver spændende at få resultatet, når evalueringsperioden slutter.

#### Uniformer

Både floorwalkerne og folkene fra målrettet salg har fået lov til at teste uniformer. Vi har fundet en model, som passer til, hvad Aalborg Bibliotekerne er og gerne vil signalere. Et sæt består af 3 ting:

1. En jersey-trøje i sort med lynlås med eller uden hætte.
2. En orange polo
3. En orange polo mere, en sort polo eller en sort t-shirt.

Alle modeller er med logo på ryggen og findes i en herre og dame model. Det bliver rigtig spændende først og fremmest at se, hvordan gæsterne tager imod det, men også hvordan vi selv har det med at gå i uniformer.

#### Mystiske gæster på biblioteket

I ugerne 6-14 får vi besøg af mystery shoppere på biblioteket. Brian Rosenberg fra Servicemind har præsenteret spørgerammen (altså det som shopperne kigger efter, når de besøger os) for nogle af jer, der oftest betjener vores gæster og efter jeres gode input, har Brian nu rettet spørgerammen til. Tjek den på Værtensklassens side på KLIK. Det kan jo være, det er dig, der møder en shopper og så er det da med at give den fuld skrue, så vi kan vise, at vi bare har styr på det med service.

#### Supersælgere i gang

Vita, Henrik, Bodil, Tine, Gitte, Inge og Ove er holdet bag tiltaget målrettet salg, der starter i uge 13. Lige nu arbejder de med at finde netop de to produktgrupper, der skal "sælges" fra en stand i velkomstrådet. Inden holdet for alvor går i gang venter et spændende kursus i salgsteknikker med Marianne og Ove.

#### HUSK! Månedens vært

Får din kollega dig til at smile? Nominer ham/hende til månedens vært.



#### Projektets organisering

**Projektejer:** Tina  
**Projektleder:** Sonja  
**Ambassadører:** Inge, Lene, Gitte, Ove og Torben  
**Ledelsesansvarlige på de 4 værtskabs-tiltag:** Inge, Kirsten S., Tove, Maria, Bjarne, Birgit J.  
**Ansvarlige for succes:** Os alle sammen :-)

| Fundament |       | Værtsskab indadtil |      | Værtskab udadtil |           | Forberedelse af workshop & test |          |          | Workshop & test |         |       | Evaluering og teoriapparat |     |      |
|-----------|-------|--------------------|------|------------------|-----------|---------------------------------|----------|----------|-----------------|---------|-------|----------------------------|-----|------|
| Februar   | April | Maj                | Juni | August           | September | Oktober                         | November | December | Januar          | Februar | Marts | April                      | Maj | Juni |



Vi står på hovedet for dig - så spørg os!