

Leer

Vraag

Ontmoet

Lees

Doe

de Bibliotheek



Training 'warm welkom' voor bibliotheek- medewerkers

Project gratis lidmaatschap voor
Limburgers met kleine beurs



Inleiding

Binnen het project 'Limburgers met een kleine beurs' is er een training van een dagdeel ontwikkeld om inwoners die in de bieb komen voor een gratis biebpas warm welkom te heten en gebruik te laten maken van passend aanbod.

Doelgroep training

KBL (Kleine Beurs Lidmaatschap)-medewerkers: medewerkers klantenservice, IDO, frontoffice, community librarians etc.

Doel training

We willen dat Limburgers met een kleine beurs (doelgroep project) die in de bieb komen zo benaderd worden dat ze zich welkom voelen en gebruik gaan maken van aanbod dat bij hen en hun situatie past.

Leerdoelen medewerkers

Afhankelijk van de rol van de medewerker en hoe de bibliotheek het proces intern heeft georganiseerd zullen de medewerkers op diverse leerdoelen getraind worden.

Kennis kennis van het kleine beurs project (incl. vouchersysteem)
kennis van de diversiteit van de doelgroep (op basis van persona's Venlo)
kennis van de intermediairs die vouchers verstrekken
kennis van het bestaande aanbod binnen de bieb

Vaardigheden gespreksvaardigheden (warm welkom, iemand leren kennen)
adviesvaardigheden (koppeling aanbod op een klantvriendelijke manier)
nazorgvaardigheden (monitoren)

Houding Hartelijk, geduldig, empathisch, open

Persona's

In de training maken we gebruik van persona's van de gemeente Venlo die ontwikkeld zijn in het kader van armoedebeleid. Bibliotheken kunnen hier zelf nog persona's aan toevoegen indien gewenst. In de training is ruimte om te werken met 5 persona's.

- Alleenstaande ouder met schuldenproblematiek, met voucher (Tanya, 42 jaar)
- Ouder in gezin van 2 kinderen in ziekte wet salaris partner, zonder voucher (met stadspas) (Ellis, 35 jaar)
- Nieuwkomer met bijstandsuitkering zonder voucher (Halima, 40 jaar)
- AOW-er met onvolledig pensioen, weduwe, is al lid en wil haar lidmaatschap omzetten naar gratis Kleine Beurs Lidmaatschap (Truus, 71 jaar)
- Jongere tot 27, zonder voucher (student, niet Jim)
- Arbeidsongeschikte inwoner met WIA uitkering, ex stratenmaker, getrouwd met kinderen, zonder voucher (Roy, 55 jaar)
- ZZP-er (Astrid, 61 jaar of meer type bouwvakker, elektriciën etc.), met voucher
-

Werkvormen

Aan de hand van theorie over gespreks- en adviesvaardigheden brengen we via werkvormen als het carrousel- en regiemodel de persona's tot leven zodat medewerkers kennis kunnen maken met de diversiteit van de doelgroep, dit kunnen koppelen aan eigen aanbod en kunnen oefenen met vaardigheden. Waar nodig passen we de persona's aan van man naar vrouw, leeftijd etc.

Vooraf aan de training

- De medewerkers krijgen vooraf aan de training de persona's ter inzage
- Projectinformatie met het vouchertraject en de intermediairs is rond en bekend bij iedereen
- De medewerkers kennen het aanbod van de bibliotheek