



Medewerkers FlevoMeer getraind in klantcommunicatie

Ruim honderd medewerkers van de zeven vestigingen en de bibliobus van de FlevoMeer Bibliotheek hebben de drie-daagse training *Klantcommunicatie* van KEI Consultancy gevolgd. De opzet daarvan is door *learning by doing* buiten de geijkte kaders positieve ervaringen op te doen. De FlevoMeer Bibliotheek is zich ervan bewust dat het succes en de vernieuwing van haar organisatie voor een groot deel afhangt van de houding van de medewerkers. De training, die aansluit bij commerciële retailmarketing, stimuleert competenties en vaardigheden. Vooral het uitgangspunt van denken in voordelen

van de klant in plaats van in kenmerken van een dienst of product, blijkt een *eye opener* te zijn. Onderdeel van het programma was het geven van een compliment aan een collega of een groep collega's. Deze opdracht mondde uit in de rubriek KEI-GOED in het informatieblad voor medewerkers van de FlevoMeer Bibliotheken. Op de foto de van een certificaat voorziene medewerkers uit Dronten.