

SAMOSTOJNO DELO - drugi čl. (Dooljan, S.) je obrečno  
brauje ka ispit! + PPT kom. v knjiž.

## KOMUNIKACIJA V KNJIŽNICI (2)

### Protokol

↳ ja, abs. tudi v knjiž.! (javni prostor!)

### Pogosto združi

Prednostna pravila v posl. protokolu

Neberedno lahko tudi poročamo:

- naše razpoloženje
- naše počutje

⋮

+

Stik s očmi (s nasmehom)

+

### Točnost

↳ točnost pri vračilu knjig ⇒ točnost kačeta priveditec upr.  
(če nekaj kaliteras)

Op: „Pri protokolih ravnanja, poskusimo pomagati uporabniku.“

## Pravila pkovanja

✦

4 kraj pa "No cell phones allowed in library."

↳ problem je v deljeni pozornosti in "kraj" pozornosti (iz vidika zaposlenih!!)

✦

• prednost ima oseba ob nas in ne mobilni telefon

## 4 čarobne besede

↳ "s prijaznostjo se vse doseže"

## Poslušati - slišati - razumeti

✦

## Izbira besed

↳ vedno odvisno od konteksta!

↳ imamo izbiro! In včasih je bolj iskrena koma. boljše!

✦

## Čim prej? Takoj, ko bom lahko?

↳ bolj konkretni / objektivni roki, da ne nastanejo nepotrebn. zapleti

## E-pošta ✦

↳ "stand. protokol" (več cca. kako, verjetno)

## Odg. prošim

↳ v javni službi dolžnost! Včasih pa vseeno bolje razmisliti!

✦