Steg för att öka kundorienteringen

Kundorientering är ett ideal inom rådgivningen, men i praktiken fylls mottagningarna av många rutinärenden. Dessa små metoder ökar kundorienteringen i vardagen.

Gör det till en vana att i början av mötet fråga: *”Finns det något som du har funderat på och tänkt att du måste komma ihåg att ta upp här på rådgivningen?”*

Låt kunden berätta. Enligt forskning talar en patient vid ett läkarbesök oftast i högst två minuter om hen får berätta fritt om sin situation, sina tankar och önskemål utan att bli avbruten.

Fortsätt att utveckla din förmåga inom aktivt lyssnande och motiverande samtal.

Fråga alla kunder vilka som hör till familjen och vilka benämningar som används om familjemedlemmarna. Anteckna kundens önskemål och använd dessa benämningar.

Förbigå inte, utan fråga. Ignorera inte en kunds specialsituationer, som till exempel sällsynta diagnoser, familjeformer eller kulturella bakgrunder som du inte vet så mycket om.Du kan till exempel säga: ”Jag vet inte så mycket om det här, tyvärr. Hur påverkar det din graviditet / er familj / er vardag / samvaron med barnet?”

Använd ett språk som kunden förstår. Använd tolk och reservera tillräckligt med tid för samarbetet med tolken. Berätta för en kund med ett främmande modersmål att hen får avbryta hur många gånger som helst om hen inte förstår allt.

Berätta för kunden vad du undersöker, varför du gör mätningar, vart du skriver remisser och varför.

Sträva aktivt efter att frångå en expertposition där det är du som har all kunskap och kunden ingen. Genom ditt ordval kan du lyfta fram erfarenhet och kunskap utan att köra över kundens egen uppfattning, till exempel: *”Enligt nuvarande uppfattning…”* eller ”*Jag funderar på om det skulle hjälpa i det här fallet om…”*

Fråga oftare hur de råd eller tips du ger låter i kundens egna öron och hur de passar just hen.

Journalför begripligt. Använd metoder för klarspråk: korta meningar och allmänna ord.

Låt kundens egna ord synas i dokumentationen.

Medfinansieras av Europeiska unionen

Naisasialiitto Unioni