

Guide til brug for feedback på observationer til vurdering af dialoger med kunder

Udbyttet ved at vælge at få feedback på observationer er, at du får:

- mulighed for at reflektere over, hvordan du fremstår i dialoger og sætte ord på tanker, følelser og intentioner bag dine handlinger og at få feedback på det
- mulighed for at reflektere over, hvordan du oplever, at kunden agerer og reagerer i dialoger og at få feedback på det
- mulighed for at reflektere over, hvad du oplever, der fungerer godt i dine dialoger og at få feedback på det
- mulighed for at reflektere over, om der er noget, du kan eller skal ændre, for at din ekspeditioner i højere grad tager afsæt i kundens behov og at få feedback på det.

Opmærksomhedspunkter ved feedback på observationer

Når I bruger feedbackguiden, er der tre dele, du og din sparringspartner skal være opmærksomme på – en forberedelsesdel, selve observationen og feedbackdelen. Opmærksomhedspunkterne og de tre dele er beskrevet i nedenstående:

Forberedelse:

- a) Aftal hvem der skal være din sparringspartner og give dig feedback
- b) Gennemgå feedbackguiden med hinanden, så I begge ved, hvad feedbacken kan indeholde
- c) Aftal hvornår observationerne skal finde sted, hvor observatøren skal stå, og hvor mange observationer, der skal laves
- d) Aftal hvornår, hvordan og hvor selve feedbacken skal foregå og afsæt tiden til det.

Observationen:

- a) Observer det antal dialoger, som er aftalt, og informer kunder om, at det foregår.

Feedback:

Forberedelse for den, der skal **modtage** feedback på observationer af dialoger med kunder:

- a) Reflekter over dine kundedialoger én ad gangen, og skriv evt. et par stikord ned ud fra nedenstående sætninger fra feedbackguiden:
 - hvordan tog jeg imod kunden og indledte dialogen?
 - hvordan fandt jeg ud af, hvad kunden havde brug for information, råd og vejledning om?
 - hvordan foregik råd og vejledning i dialogen, og var den korrekt i henhold til lovgivning og/eller manual?
 - hvordan afsluttede jeg dialogen?
 - samlet set, hvordan var min opmærksomhed på kunden under hele dialogen?
 - evt. andet jeg bemærkede?

Forberedelse for sparringspartneren, der skal **give** feedback på observationer af dialoger med kunder:

- a) Gennemgå dine noter fra hver enkelt observation med afsæt i de overordnede emner og underemner i guiden, og tilføj noter ved behov:
 - hvordan tog den ansatte imod kunden og indledte dialogen?
 - hvordan fandt den ansatte ud af, hvad kunden havde brug for information, råd og vejledning om?
 - hvordan foregik rådgivningen, og var den korrekt i henhold til lovgivningen?
 - hvordan afsluttede den ansatte dialogen?
 - samlet set, hvordan var den ansattes opmærksomhed på kunden under hele dialogen?

- evt. andet jeg bemærkede?

Selve feedbackgivningen:

- a) Sammen gennemgår I de aftalte observationer én ad gangen
- b) Først deler den, der skal have feedback, sine refleksioner over dialogen med afsæt i punkterne i feedbackguiden og egne noter
- c) Så deler sparringspartneren sine refleksioner med afsæt i det, der er observeret, i emnerne i feedbackguiden og egne noter
- d) Afslut feedbacken med sammen at identificere, hvilken læring, der kan tages med i det videre arbejde med kvalitet i kundedialoger.

Feedbackguide til observationer af vurdering af dialoger med kunder

Guiden benyttes til at gennemgå dialogen, efter at observationen er gennemført. Guiden er et refleksionsredskab til både den, der observeres, og den, der skal give feedback.

Emne	Spørgsmål, der stilles til observationen til brug for den, der skal modtage feedback og til sparringspartneren, der skal give feedback	Mine egne noter og refleksioner/ sparringspartnerens noter, refleksioner og feedback
Hvordan tager apotekspersonen (A)/jeg imod kunden og indleder dialogen?	<ul style="list-style-type: none"> • Hvordan indleder A/jeg relationen med kunden? (fx smalltalkes der?) • Hvordan ser A's/mit ansigts- og kropssprog ud? (fx er der smil, venlighed i øjnene, imødekommenhed, nærvær, ro i krop og sind?) • Kigger A/jeg på kunden? • Hvordan er A's/min opmærksomhed på kunden? (fx uden en skærm eller andre barrierer foran sig?) • Er der overensstemmelse mellem kropssprog og det, A/jeg siger – herunder tonen i stemmen? • Hvordan står/sidder A/jeg sammen med kunden? (fx har A/jeg front mod kunden?) 	
Hvordan finder A/jeg ud af, hvad kunden har brug for information, råd og vejledning om?	<ul style="list-style-type: none"> • Viser A/jeg interesse og nysgerrighed for kundens fortælling/perspektiv/erfaringer som det første? • Hvordan kommer det til udtryk i den måde, A/jeg taler med kunden på (nonverbalt og verbalt, herunder brug af åbne eller lukkede spørgsmål)? • Hvordan sørger A/jeg for pauser i sin/min tale, så kunden kan nå at tænke sig om? • Hvordan lytter A/jeg til kunden? (fx får A/jeg bekræftet, om det, som A/jeg hører, er korrekt forstået?) • Bruger A/jeg lukkede spørgsmål? Hvis de bruges, hvornår bruges de og til hvad? 	
Hvordan foregår råd og vejledning?	<ul style="list-style-type: none"> • Er råd og vejledning korrekt i henhold til lovgivning og/eller manualer? 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Hvordan inddrager A/jeg det, der er vigtigt for kunden at få råd og vejledning om? (fx erfaringer, bekymringer eller følelser i forhold til kundens liv med sygdom og medicin)? • Hvordan udveksler A/jeg og kunden synspunkter om det, der tales om, for at sikre, at rådene og vejledningen er brugbare for denne kunde? • Giver A/jeg råd og vejledning med afsæt i kundens aktuelle og konkrete behov (individniveau)? • Eller har råd og vejledning karakter af at foregå på et generelt niveau om medicin og sygdom? • Hvordan ser og reagerer A/jeg på kundens verbale og nonverbale signaler, når der rådgives? (fx spørger A/jeg ind til de reaktioner, han/hun oplever?) • Hvor er A's/min opmærksomhed under rådgivningen? (fx sørger A/jeg for kun at lave én ting ad gangen? Dvs. når kunden taler til A/mig, og når A/jeg taler til kunden, så laver A/jeg ikke andre ting) • Indvier A/jeg kunden i, hvorfor A/jeg gør, det A/jeg gør, fx hvis A/jeg skal bruge skærmen eller andet? 	
Hvordan afslutter A/jeg dialogen?	<ul style="list-style-type: none"> • Ser A/jeg på kunden ved afslutningen af dialogen? • Hvordan sikrer A sig/jeg mig, at kunden er parat til at afslutte dialogen? • Får A/jeg kunden til at opsummere, hvad de/vi har talt om, og hvad de/vi har aftalt, for at sikre, at de/vi har en fælles forståelse af, hvad der skal ske fremadrettet? • Hvordan verificerer A/jeg hos kunden, at det er korrekt forstået, hvordan kunden har tænkt sig at begynde eller fortsætte behandlingen? • Hvordan får A/jeg afdækket, om kunden har andre behov? • Hvad er kundens afskedsreplik til A/mig? 	
Samlet set, hvordan er A's/min opmærksomhed på kunden under hele dialogen?	<ul style="list-style-type: none"> • Hvordan var fordelingen af taletiden mellem kunden og A/mig gennem hele dialogen? • Hvordan tror du/I, at kunden oplevede dialogen, rådene og vejledningen i dialogen? • Hvad bygger du/I jeres svar på? 	

Opsummering på feedbacken – hvad fungerer godt i dialogen/dialogerne, og hvilke to-tre ting kan der arbejdes videre med? Modtagerne af feedback og sparringspartner udfylder dette skema sammen og aftaler, hvordan de vil følge op og hvornår.

Emne	Fælles beskrivelse
Opsummering på feedbacken – hvad fungerer godt i dialogen/dialogerne?	
To-tre ting som modtageren kan arbejde videre med, så dialogen/dialogerne bliver endnu bedre?	