

## Guide til brug for vurdering af selvevaluering af dialoger med kunder og drøftelse med sparringspartner uden video eller med brug af video

### Udbyttet ved at vælge selvevaluering uden video er, at du får:

- mulighed for at reflektere over dine dialoger med kunder ud fra de overordnede emner samt spørgsmål i feedbackguiden, du kan stille dig selv
- mulighed for at reflektere over, om der er noget, du kan eller skal ændre, for at dine dialoger i højere grad tager afsæt i kundens behov.

### Udbyttet ved at vælge selvevaluering med brug af video er, at du får:

- samme udbytte som ved brug af video (genbesøg punkt a-e) i beskrivelsen af brug af video

Forskellen er, at den, der selvevaluerer, *ikke* deler sine videooptagelser med sparringspartneren.

### Opmærksomhedspunkter ved selvevaluering:

Ved brug af feedbackguiden til selvevaluering, er der tre dele, du skal være opmærksom på – en forberedelsesdel, selve dialogen med kunder og efterfølgende skriftlig refleksion og selvevaluering.

#### Forberedelse inden du skal selvevaluere dine kundedialoger:

- a) Aftal hvem der skal være din sparringspartner
- b) Gennemgå feedbackguiden sammen, så du ved, hvad din selvevaluering skal fokusere på, og hvad din drøftelse med sparringspartneren efter din selvevaluering kan handle om (print gerne eksemplarer af guiden til jer begge)
- c) Aftal hvornår selvevalueringen skal finde sted, og hvor mange dialoger med kunder, du skal lave
- d) Aftal om du vil bruge videooptagelser i din selvevaluering (se guiden for videooptagelser for hvordan du praktisk og GDPR-mæssigt skal gøre)
- e) Aftal hvordan du skal selvevaluere, samt tid og rammer herfor.
- f) Aftal hvordan du og din sparringspartner skal samarbejde om dine selvevalueringer.

#### Dialogen - gennemfør det aftalte antal dialoger med kunder:

Hvis du vælger at bruge videooptagelser, så se beskrivelsen af feedback på videooptagelser, og følg den.

#### Refleksion og selvevaluering af dine dialoger med kunder:

Hvis du har brugt videooptagelser, så se i beskrivelsen af, hvordan du skal se dine videoer igennem for at kunne selvevaluere. Reflekter over dine dialoger med kunder én ad gangen, og skriv stikord, sætninger eller eksempler ned ud fra nedenstående sætninger fra feedbackguiden.

De overordnede spørgsmål er:

- 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 manualer?
- hvordan afsluttede jeg dialogen?
- samlet set, hvordan var min opmærksomhed på kunden under hele dialogen?
- evt. andet jeg bemærkede?

### Forberedelse for sparringspartneren, der skal drøfte selvevalueringen af dialoger med kunder

- a) Gennemse feedbackguide, og forbered, hvordan du kan stille nysgerrige og åbne spørgsmål, der stimulerer til refleksion hos den, der har selvevalueret. Tag afsæt i nedenstående emner i feedbackguiden, og tilføj gerne noter, som kan hjælpe dig med at facilitere en refleksionsproces:
- 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 lovgivning og/eller manualer?
  - hvordan afsluttede den ansatte dialogen?
  - samlet set, hvordan var den ansattes opmærksomhed på kunden under hele dialogen?
  - evt. andet jeg bemærkede?

### Afslutning af selvevalueringerne:

- a) Identificer, hvilken læring du kan tage med i det videre arbejde med kvalitet i kundedialoger
- b) Drøft og del med din sparringspartner, hvad du har fået ud af selvevalueringerne
- c) Afslut drøftelsen med sammen at identificere, hvilken læring, der kan tages med i det videre arbejde med kvalitet i dialoger med kunder
- d) Hvis du har brugt videoer i din selvevaluering, så overvej om du skal gense dem, efter din opsamling og drøftelse med din sparringspartner.

## Feedbackguide til selvevalueringer på kundeekspeditioner

Guiden benyttes til at gennemgå dialogen efter at dialogen med kunden er gennemført eller optagelsen af dialogen med kunden er gennemført. Guiden er et refleksionsredskab til både den, der selvevaluerer og til sparringspartneren, som skal drøfte selvevalueringen.

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

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

Opsummering på feedbacken – hvad fungerer godt i dialogen/dialogerne, og hvilke to-tre ting kan jeg arbejde videre med? Sparringspartner og den der selvevaluerer, udfylder dette skema sammen og aftaler, hvordan de vil følge op og hvornår.

Emne	Fælles beskrivelse
Opsummering på feedback – hvad fungerede godt i dialogen/dialogerne?	
To- tre ting jeg kan arbejde videre med, så dialogen/dialogerne bliver endnu bedre?	