

Kundkommunikation

Samtycke & knasiga formuleringar

Övning 1: Samtycke

Hur/vad säger vi till olika kunder för att inhämta samtycke.
Fundera och diskutera över hur/vad vi säger i olika kundsituationer.

Förslag på genomförande.

1. Dela in deltagarna i mindre grupper.
2. Varje grupp arbetar med de tre olika kundsituationerna.
3. Grupperna diskuterar och kommer fram till ett förslag på vad/hur man kan säga för att inhämta kundens samtycke i de olika situationerna.
Tips på framgångsfaktorer är att formulera sig kort, som ett erbjudande och vad kunden har att vinna på EES.
Skriv ned.
4. Återsamling i stor grupp där varje grupp presenterar sina förslag. Genom att redovisa som vernissage blir det lätt för deltagarna att få en helhetsbild över alla förslag och eventuellt välja ut sin egen favoritformulering.

Övning 2: Knasiga formuleringar

Ibland uttrycker vi oss på en del märkliga sätt. Hur kan du på bästa sätt uttrycka dig i dialog med kunden?

Omformulera meningarna i övning 2 så att tonen passar kunden. Innebörden av meningarna skall dock vara detsamma.

Förslag på genomförande.

1. Dela in deltagarna i mindre grupper.
2. Varje grupp får x antal formulerade meningar att arbeta med.
3. Grupperna diskuterar hur man kan omformulera de något klumpiga kommentarerna till ett mer passande bemötande. Skriv ned.
4. Gruppen ska kunna motivera/argumentera inför de övriga om *varför* deras bemötande är bättre än det ursprungliga förslaget.
5. Återsamling i hel grupp, där varje grupp presenterar sina förslag.

Övning 1: Samtycke

Diskutera och skriv ned hur du kan uttrycka dig när du erbjuder kunden EES om:

a. kunden är över 65 år gammal och har många sparade recept

b. kunden är på personlig läkemedelsrådgivning.

c. en medelålders kund med en handfull sparade recept

Övning 2: Knasiga formuleringar

Omformulera följande meningar så att de blir kundanpassade. Hur skulle du vilja uttrycka detta till kunden? Skriv ned förslaget!

a. Nu blev det en varning på ditt recept

b. (Till en kollega som går förbi) Du får hjälpa mig, jag har gjort en sån där körning och nu ser det ut så här!

c. Det är något jag måste kolla upp som inte stämmer med ditt recept

d. Har du den här medicinen mot då bör man inte använda den här andra medicinen (vid påverkan på annan sjukdom)

e. Den här medicinen skall man inte använda när man är äldre...(åldersvarning-äldre)

f. Undrar vad läkaren tänkt egentligen, det här är ju en allvarlig interaktion