

VAROITUS!

SAATTAA AIHEUTTAA POSITIIVISIA KOKEMUKSIA!

KOHTAAMISEN HUONEENTAULU PALVELUOHJAUKSEEN

Asiakkaalle

Kohtasin työntekijän
asiallisesti ja ilman
ennakko-oletuksia.

Varasin tapaamiseen
riittävästi aikaa tai
kerroin työntekijälle
ennakkoon toiveistani
ajankäytön suhteen.

Olin valmistautunut
kertomaan työntekijälle
tilanteestani sekä siitä,
mihin tarpeeseen ja
millaista tukea toivon
saavani.

Tein valintani
kuunneltuani työntekijän
kertomat perustelut ja
ohjeet.

Kerroin rohkeasti
työntekijälle, jos jokin
asia jäi minulle
epäselväksi tai kaipaan
tukea asioiden
hoitamiseen.

Annoin palautetta
rakentavasti saamastani
kohtelusta ja palvelusta.

Työntekijälle

Kohtasin asiakkaan
ystävällisesti, asiallisesti ja
ilman ennakko-oletuksia.

Varasin tapaamiseen
riittävästi aikaa ja
mahdollisuuksien mukaan
selvitin ennakkoon
asiakkaan toiveet
ajankäytön suhteen.

Kuuntelin asiakkaan
ajatukset tilanteestaan.
Tarvittaessa tuin asiakasta
tilanteensa ja toiveidensa
sanoittamisessa.

Annoin asiakkaalle tietoa
vaihtoehtoista valintojen
teon tueksi. Kerroin
valintojen vaikutuksista
hänen tilanteessaan.

Varmistin, että asiakas
tietää miksi, mitä ja miten
tehdään sekä millä
aikataululla ja kenen
kanssa asiat etenevät.
Tarjosin asiakkaalle tukea
asioiden hoitamiseen.

Kysyin ja vastaanotin
palautetta sekä annoin
palautetta asiakkaalle
yhteistyöstä rakentavasti.