

<b>Thema</b>	<b>Der Kunde muss <u>es</u> verstehen (Credo 8)</b>
<b>Zeitbedarf</b>	<b>einige Sekunden bis 5 Minuten</b>
<b>Durchführungsort</b>	<b>Arbeitsplatz</b>
<b>Material</b>	<b>Nichts spezielles</b>
<p>Den Bewohnenden fällt es nicht immer leicht, Ihnen ihr Anliegen/ihre Frage kurz und klar mitzuteilen. Dies macht es Ihnen natürlich nicht einfach eine klare und verständliche Antwort <b>auf die Frage</b> zu geben.</p> <p>So passiert es sicher ab und zu, dass man sich missversteht und für den Bewohnenden die Frage nicht beantwortet ist. Meist getrauen sie sich dann nicht ein zweites Mal ihre Frage zu stellen.</p> <p>Es ist deshalb sehr wichtig, dass Sie einerseits gut zuhören und die Antwort dem Kunden in verständlichen Worten, ohne Fachbegriffe, mitteilen.</p> <p>Auch in Korrespondenzen können schnell Missverständnisse entstehen oder Fragen offen bleiben. Fachbegriffe sollten auch in Briefen nur wenn absolut nötig verwendet werden, da diese oft nicht verstanden werden. Haben Sie sich mal gefragt, ob für Sie dieser Brief verständlich ist oder wäre, wenn Sie sich mit der Materie nicht auskennen würden?</p>	
<b>Aufgabe</b>	<p><b>Gespräche mit Bewohnenden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Nehmen Sie sich Zeit und hören Sie gut zu.</li> <li>· Bevor Sie antworten, überlegen Sie kurz: <b>Was ist die Frage?</b></li> <li>· Antworten Sie in für den Bewohnenden verständlichen Worten und vermeiden Sie Fachbegriffe.</li> <li>· Fragen Sie nach, ob der Bewohnende Sie verstanden hat und ob die Frage beantwortet ist.</li> </ul> <p><b>Korrespondenzen</b></p> <p>Stellen Sie sich beim Durchlesen auch von „alten“ Vorlage-Briefen folgende Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Ist der Brief auch für Laien verständlich?</li> <li>· Können Fachbegriffe durch andere Wörter ersetzt werden?</li> <li>· Sind die Fragen beantwortet?</li> <li>· Ist der Inhalt von Interesse für den Kunden?</li> </ul>

**Erwartungen**

Der Kunde/Bewohnende ist zufrieden, da seine Fragen verständlich beantwortet wurden.

Es wird weniger Rückfragen geben.

Bestehende Korrespondenzvorlagen werden regelmässig überprüft und aktualisiert.