

## Jak udzielać efektywnie porady przez telefon/ internet

### Rady dla doradcy obywatelskiego



Przed rozpoczęciem dyżuru zaloguj się/ otwórz strony internetowe z których można pozyskać informacje. Przygotuj się do robienia notatek.



Jeżeli pracujesz zdalnie z domu zapewnij na czas rozmowy takie warunki, żeby nikt w poradzie nie przeszkodził. Jeżeli masz kilka telefonów, wycisz pozostałe. Poproś rodzinę, aby w czasie dyżuru nie przeszkadzała.



Wyjaśnij klientowi zasady udzielania porad. Zwracaj się do klienta uprzejmie, ze zrozumieniem jego stanu psychicznego. Nie okazuj znużenia lub zdenerwowania. Nie traktuj rozmowy jak egzaminu.



Pamiętaj o zasadzie samodzielności klienta. Udzielanie porady przez telefon nie powoduje zmiany podejścia do niego/ niej. Zdanie klienta jest ważne i wartościowe.



Mów wolniej niż zazwyczaj. Daj klientowi czas na zanotowanie ważnych informacji. Sporządzaj notatki. Jeżeli jakieś informacje wymagają potwierdzenia poproś np. o przesłanie skanów dokumentów.



Uważnie słuchaj klienta. Nie bój się zadawać dodatkowych pytań jeżeli coś jest niezrozumiałe. Stosuj parafrazę, aby upewnić się co chciał przekazać klient.



Dowartościuj klienta! Jeżeli to kolejna porada, zainteresuj się tym, jak klient realizuje ustalony wcześniej wspólnie z Tobą plan działania.



Upewnij się, że klient zrozumiał poradę i że wie jakie następne kroki ma podjąć. Wyjaśnij, że może ponownie skontaktować się z doradcą w razie trudności lub wątpliwości.