

Målsætning kunder Munkebo Taxi.

Alle sørger for, at vi giver kunderne en behagelig og god oplevelse, når de kontakter os, hvilket vil sige, at du spørger kunden om, hvad de gerne vil og gør det.

Kom godt afsted og sikkert hjem i hele Danmark med Munkebo Taxi.

Vi giver kunder god kundeservice ud fra kundernes behov.

- Du åbner døren og hjælper kunden ind og ud.
- Du spørger, hvilken dør de vil ind ad, hvor de vil sidde, evt. om de vil høre musik og hvilken slags, etc.
- Kunden bestemmer, om I snakker eller ej, spørg evt. om de er trætte, ex. cancerkunder, dialysekunder.
- Ved problemer - snak med kunden om, hvad der er sket, hvordan det kan løses, hvem kunden kan kontakte. Ring til Flex ved tvivl eller lad også kunde selv ringe, hvis dit opkald ikke er nok. Hvis kunden vedbliver at snakke om problemet, selvom du har forsøgt at løse det, så afled evt. med at spørge, hvordan kunden har det eller om kunden har haft lignende problemer. Det er altid tidligere oplevelser eller frustration over sygdom, der er årsagen. Så ender turen godt, når kunden føler sig mødt.
- Alle samtaler SKAL FØRES PÅ DANSK i arbejdstiden. Der må IKKE bruges håndholdt mobiltelefon under kørslen, den skal sidde i holderen, og du bruger øresnegl. Der må IKKE føres private telefonsamtaler med kunder i vognen.

Det tager 10 gode oplevelser med rare chauffører at opveje en dårlig oplevelse.

Næste sider er fra Dekra januar 2018.

Gå med ældre

- **spørg** om hjælp.
- **giv** en armkrog.
- **gå** på så lige underlag som muligt.
- **ved fald**, lad dem falde! Pas på jer selv.
- **gå** i deres tempo.
- **tal** normalt og tydeligt.
- **skab tryghed ved at spørge**, hvordan de er vant til at få hjælpen gjort.
- **tiltaleformen** - du, de, dig.

Aktiv lytning

- Tal med kunder.
- Vær forstående.
- Ikke at tage arbejdet med hjem i tankerne.
- Vær positiv.
- Kropssprog åbent.
- Spørg ind til - virk interesseret.

Påvirkede personer

- må man godt afvise, hvis for påvirkede, dog ikke efterlade, uden at kontakte andre - man må ikke forlade personen, før andre tager over - se de går ind ad hoveddør, så intet ansvar.

Undgå diskussioner - giv også kunder professionel behandling, der har indtaget følgende.

- **Medicin.**
- **Stoffer.**
- **Følelsesmæssig ude af balance.**
- **Alkohol** - tage kammerat, der ikke er så fuld, med.
- **Psykisk.**
- **Fysisk.**

Hav brækposer i bilen - hent gratis på sygehusets afdelinger.

Sygdomme

- **lungesyge** - hjælp med at finde medicin, men de skal selv tage det.
- **sukkersyge** giv druesukker.
- **epilepsi** - ud af bil, spænd fra sikkerhedssele - støt, så de ikke kommer til skade.
- **gigt** - kulde og træk værst for dem - varme i bil vigtigst.
- **kræftsyg - lyt** - snak med dem.
- **Hjerneblødning...**
- **lam** - halvsiddet lammet - sele sidde ved raske skulder.
- **hjerte - karsygdomme- evt HLR - 30 tryk, 2 pust.**
- **dement** - snak normalt - brug korte sætninger.
- **blinde** - hjælp blind ind, der hvor de kommer til - se ovenfor.
- **kunde med ilt** - have så mange iltflasker med, som behov for- hvis næseklemme af, så sluk ilt.
- **ServiceLOVEN §153** - vi har underretningspligt - ring sociale myndigheder.