Kompetenceprofil - DDH medarbejder 2017/2018

Kommunikation

- Dygtig telefonisk kommunikator i et klart og tydeligt sprog
- Evner at håndtere konflikter over telefonen
- Velfungerende spørgeteknik så der undgås misforståelser
- Evnen til at sætte sig i borgerens sted

Coaching

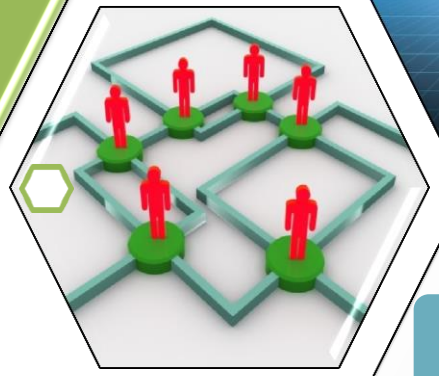
- Evnen til at guide en borger via telefonen
- Kan motivere og coache en borger til, at bruge de løsninger der stilles til rådighed af det offentlige

Organisatorisk indsigt

- Kendskab til DDH's opbygning
- Bred viden om kommunale områder og det "offentlige Danmark"
- Kendskab til snitflader i kommunerne

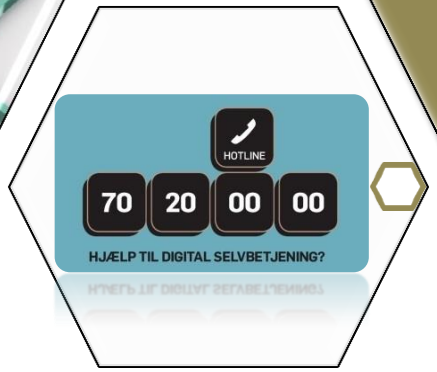
Personlige kompetencer

- Serviceminded
- Kulturelt rummelig
- Evner at bevare fatningen i en travl hverdag
- Ser fordele i et godt tværfagligt og tværkommunalt samarbejde



IT

- Mestre en bred vifte af af fag- og støttesystemer
- Bredt kendskab til de kommunale selvbetjeningsløsninger
- Kendskab til en bred vifte af digitale/mobile enheder

Fælles mål giver succes

- En DDH medarbejder er forpligtiget til at arbejde målrettet for at opnå de fælles mål:
  - *Straks afklaring: 60 %*
  - *Svarprocent: Tæt på 100 %*
  - *Brug af guides: Tæt på 100 %*