








# Regnbågsnätverkets tips för ett gott kundbemötande

-  Fråga och lyssna. Gör inga antaganden om sådant som kunden inte själv har berättat för dig: ålder, kön, nationalitet, sexuell läggning, språkkunskaper, funktionsförmåga eller något annat.
-  Förhåll dig neutralt och professionellt.
-  Se varje kund som en unik person.  
Gör inga antaganden utifrån kundens utseende eller namn.

## Gör så här i praktiken

-  Tänk på var samtalet förs. Kan du vid behov erbjuda en enskild och trygg plats för samtalet: kan kunden prata ostört i telefon eller skulle det vara bättre med ett möte på bokad tid vid ett serviceställe?
-  Använd allmänna termer i början av diskussionen, till exempel partner, barn och förälder: i fortsättningen kan du använda de begrepp som kunden själv använder.
-  Kom ihåg personliga pronomen på olika språk: svenska (hen, han, hon), finska (hän) och engelska (they, he, she).

 Visste du att en ändring av personbeteckningen till exempel efter en könskorrigering innebär mycket att fixa innan kunden kan sköta sina ärenden som tidigare? Kunden måste förnya bland annat identitetskort, bankkort, kreditkort och nätbankskoder. Det här kan inverka på inloggningen i MittFPA och på kundens möjlighet att skaffa kontoutdrag.

Läs gärna: [Jämställdhetslagen, arbetsplatserna och köns mångfalden](#)  
Guide för myndigheter: [Tilaa moninaisuudelle](#) (på finska)