

Richtlijnen voor een geslaagd videogesprek

1. Log een paar minuten voor het gesprek in. Test de verbinding voor het begin van het gesprek.
2. Ga aan de hoek van de tafel zitten zodat je niet te ver van de klant zit. Zet de laptop tussen jullie beide in.
3. Zet het geluid hard genoeg zodat jij en de klant de tolk goed kunnen horen.
4. Controleer bij de start van het gesprek of jullie duidelijk zichtbaar zijn op het scherm.
5. Controleer of je voldoende kunt zien en horen, en of de tolk je kan zien en horen.
6. Zorg ervoor dat jij en de klant niet te dicht bij de camera zitten en dat jullie comfortabel zitten.
7. Zeg dat je beiden opnieuw moet inloggen met dezelfde vergadercode als de verbinding verbroken wordt.
8. Wanneer de tolk zich introduceert zal hij afspraken maken voor het hele gesprek, zoals signalen om te stoppen of trager te praten (bv. hand opsteken om de tolk te stoppen of vragen om langzamer te spreken).
9. Als je je gebaren gebruikt, zorg er dan voor dat ze zichtbaar zijn voor de tolk.
10. Hou er rekening mee dat de situatie voor iedereen nieuw is, ook voor je klant.
11. Hou je aandacht bij het gesprek met je klant en laat je niet afleiden door het scherm.
12. Wees duidelijk en expliciet in je taalgebruik en vermijd herhalingen en overbodige uitleg.
13. Hou je stem onder controle: spreek niet luider dan normaal. Hou de microfoon van de laptop niet te dicht bij je mond.
14. Vraag altijd om opheldering als je twijfelt, bv. als je bepaalde woorden niet begrijpt of als je even minder aandachtig bent geweest. Vraag ook aan de klant om dit te doen als er iets niet duidelijk is.
15. Wijs de tolk op mogelijke storingen aan zijn/haar kant (bv. omgevingslawaai, verminderde zichtbaarheid, echo's).
16. Vul het feedbackformulier op je scherm in na het gesprek. Je mag hier je ervaring delen aan de hand van de smileys en eventuele opmerkingen. De feedback is enkel zichtbaar voor Atlas STV.
17. Als er problemen zijn bespreek ze dan achteraf met Atlas STV en geef zoveel mogelijk feedback.