

# LGBT KAPSAYICI TELEFON HİZMETLERİ SUNMAK\*



randevu alma · şikayet hatları · müşteri hizmetleri · yardım hatları  
bilgi hizmetleri · telefon bankacılığı · tele pazarlama ve telesatış



\* Bu yayın 17 Mayıs Derneği tarafından çevrilmiştir.  
Orijinal yayına ulaşmak için:

Delivering LGBT inclusive phone services  
<https://www.stonewall.org.uk/resources/delivering-lgbt-inclusive-phone-services>

### Tasarım

Birol Koyuncu / Getu Creative

Bu brifing, LGBT kişilerin belirli hizmet türlerine erişirken karşılaştıkları engelleri ve kuruluşunuzun bu engelleri ortadan kaldırmak için gerçekleştirebileceği eylemleri inceleyen bir dizinin parçasıdır. Bu brifingi, Stonewall'un LGBT kapsayıcı hizmetler sunmaya yönelik adım adım kılavuzu olan Hizmet Sunumu Araç Seti ile birlikte kullanın.

Bu brifingi kullanırken Stonewall terimler sözlüğü'ne başvurmak isteyebilirsiniz.

# LGBT KAPSAYICI TELEFON HİZMETLERİ SUNMAK

Randevu alma, şikayet hatları, müşteri hizmetleri, yardım hatları, bilgi hizmetleri, telefon bankacılığı, telefonla pazarlama ve telesatış.

Telefon hizmetleri, çoğu kuruluşta birisinin soru sorması, randevu alması, destek araması veya bir ürün satın alması gibi önemli temas noktalarındandır. Bu hizmetlerin tamamen kapsayıcı olmasını sağlayarak, değer verdiğiniz ve içtenlikle karşıladığınız LGBT müşterilere ve hizmet kullanıcılarına güçlü ve tutarlı bir mesaj göndereceksiniz. Ayrıca, ihtiyaçlarının LGBT olmayan müşteriler ve hizmet kullanıcılarından farklı olabileceğini anladığınızı gösterecektir.

Telefon hizmetlerini yöneten çalışanlarınızı LGBT müşterilerinin ve hizmet kullanıcılarının ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde daha iyi hazırlamak da işlerini kolaylaştırabilir. İşleri ilk seferde doğru yapmak, çalışan memnuniyetini, iş performansını ve müşteri deneyimini iyileştirir.

# LGBT HİZMET KULLANICILARI VE MÜŞTERİLER İÇİN ORTAK ENGELLER

LGBT'ler, farklı türde hizmet ve ürünlere erişirken çok çeşitli sorunlar yaşayabilirler. LGBT kişilerin telefon hizmetlerine erişmesinin önündeki yaygın engeller şunlardır:

Kötüye kullanım, kasıtlı olarak yanlış cinsiyet atama veya hizmet vermeyi reddetme dahil olmak üzere doğrudan ayrımcılık.

Trans müşterilere ve hizmet kullanıcılarına, seslerine göre cinsiyetleriyle ilgili varsayımlar nedeniyle yanlış cinsiyet atanıyor.

Trans müşteriler ve hizmet kullanıcıları, söyledikleri kişi olduklarına inanılmadığı için hizmetlerin verilmesi reddediliyor.

Lezbiyen, gey ve biseksüel müşterilerin ve hizmet kullanıcılarının cinsel yönelimleri, partnerlerinin cinsiyeti veya ailesi hakkında yanlış varsayımlarda bulunuluyor.

LGBT müşterilerinizin ve hizmet kullanıcılarının yüz yüze hizmetlerinize erişimde karşılaştıkları engelleri tam olarak anlamak için derinlemesine izleme ve danışma çalışmaları yapmalısınız. LGBT kişilerin ürünlerinize veya hizmetlerinize erişip erişmediklerini ve ne kadar memnun olduklarını değerlendirme hakkında daha fazla bilgi için Hizmet Sunum Araç Seti Adım 2'ye bakın.

## STONEWALL ARAŞTIRMASI

Stonewall'ın İngiltere'deki LGBT araştırması, LGBT kişilerin işletmelere ve hizmetlere erişirken hala derin düzeyde ayrımcılık ve kötü muameleye maruz kaldıklarını ortaya koydu. Bu deneyimler mağazalara, kafelere, bankalara, spor salonlarına ve kamu hizmetlerine, ayrıca ev kiralamaya ve satın almaya kadar uzandı. Bulgular hakkında daha fazla bilgi için İngiltere'de LGBT – Nefret Suçu ve Ayrımcılık Raporu (2017) ve İngiltere'de LGBT – Trans Raporu (2018)'i okuyun.

# KURULUŞUNUZ İÇİN ÖNEMLİ EYLEMLER

## TELEFON TEMELLİ ÇALIŞAN PERSONELİNİZİ EĞİTİN

Zorunlu eğitim şunları içermelidir:

LGBT kimliklerine, terminolojisine ve diline giriş.

Bir hizmet kullanıcısının cinsiyeti hakkında, sesinin tonuna ve perdesine dayalı varsayımlardan kaçınmanın önemi. Özellikle çalışanlar, bir hizmet kullanıcısının seslerine dayanarak söylediği kişi olup olmadığına asla itiraz etmemelidir (bu bir tür doğrudan ayrımcılıktır).

Bir hizmet kullanıcısının cinsel yönelimi, partneri veya ailesiyle ilgili olarak cinsiyetten bağımsız bir dil kullanmanın ve varsayımlardan kaçınmanın önemi.

Hizmetiniz için özel hususlar, örneğin telefon bankacılığındaki güvenlik süreçleri veya üniversitelerdeki danışmanlık hizmetleri.

Her hizmet kullanıcısına onurlu ve saygılı davranmanın önemi.

Uyum sürecinde olduğunu açığa vuran müşteriler veya hizmet kullanıcıları nasıl desteklenir? Çalışanların sağladığı rehberliğin hassas olduğundan ve kişinin ihtiyaçlarına göre olduğundan emin olun.

Temel süreçler ve mesajlarla personelin masalarında duran pratik en iyi ipuçları kaynağı.

Homofobik, bifobik ve transfobik ayrımcılık ve kötüye kullanım, hizmetinizde nasıl görünür - bir LGBT hizmet kullanıcısı veya müşterisi veya bir LGBT çalışan tarafından deneyimlendiği gibi.

Cinsiyet ayrımı gözetmeyen bir dil kullanmanın ve 'beyefendi' veya 'hanımefendi' gibi cinsiyetçi selamlamalardan kaçınmanın önemi. Bir hizmet kullanıcısının unvanından emin değilseniz, çalışanlar açıklama gelene kadar ilk adlarını kullanmalıdır.

Ön cephede yer alan personelinizi eğitmek hakkında daha fazla bilgi için Hizmet Sunumu Araç Seti Adım 3 'e bakın.

## ŞİKAYET SÜRECİNİZİ İNCELEYİN

Bir müşteri veya hizmet kullanıcısı kötü bir deneyim yaşadığında telefonla şikayette bulunabilir. Süreçlerinizin LGBT kapsayıcı olmasını sağlamak için şunları yapmalısınız:

Şikayetleri ele alan personeli, homofobik, bifobik ve transfobik ayrımcılık ve istismar raporlarını hassas bir şekilde ele almaları için eğitin. Bu tür olayları merkezi olarak kaydetmek, izlemek ve müdahale etmek için sağlam bir sistem tanımlayın.

Şikayetlerin izlenmesi hakkında daha fazla bilgi için Hizmet Sunumu Araç Seti' Adım 3'e bakın.

## DIŞ KAYNAK VE AJANS ÇALIŞANLARINA ULAŞIN

Birçok kuruluş, telefon hizmetlerini dışarıdan çağrı merkezleri üzerinden verir. Dışarıdan bir sağlayıcının çalışanları da olsa kuruluşunuzu temsil etmektedir ve bazı müşteriler ve hizmet kullanıcıları için konuştukları tek temsilci olabilir. Aşağıdakileri yaparak çağrı merkezi çalışanlarının, aynı LGBT kapsayıcı standartlara uymasını sağlamalısınız:

Potansiyel tedarikçilerin cinsel yönelim ve cinsiyet kimliği temelinde ayrımcılığı açıkça yasakladığından emin olmak için politikalarını incelemek.

LGBT müşterilerin ve hizmet kullanıcılarının ihtiyaçlarını karşıladıklarından emin olmak için potansiyel tedarikçilerin eğitimlerini incelemek.

Ortak eğitim geliştirmek veya kendi eğitiminizi onlara sağlamak için mevcut tedarikçilerle yakın çalışmak.

Telefon hizmetleri dışarıdan alınıyorsa veya Birleşik Krallık dışında bulunuyorsa, çalışanların nasıl eğitildiğini dikkate alın. Eğitim yerel, ülke içi bağlama uyarlanmalıdır; ancak yine de çalışanlardan kapsayıcı bir hizmet sunmaları beklenmelidir.

## İYİ ÖRNEK-1

### VODAFONE

Vodafone, müşteri hizmetlerini trans müşteriler için daha kapsayıcı hale getirmek üzere yakın zamanda sahteciliğe karşı yönetimi süreçlerini gözden geçirdi ve düzenledi. Transseksüel Görünürlük Günü için düzenlenen bir panelde, müşteri hizmetleri temsilcileriyle telefonda konuşurken zorluklarla karşılaşan müşterileri ile görüştüler. Bu sorunlar, özellikle ses perdelerinin adlarıyla eşleşmediği algılandığından sahteciliğe ilişkin birimlere yönlendirilen müşterilerin sayısını azaltma ihtiyacı başta olmak üzere, Vodafone'un müşteri memnuniyeti ekibine iletili.

Müşteri operasyonları direktörlerinin aktif desteğiyle Vodafone, bu durumlarda müşterileri nasıl uygun şekilde destekleyebilecekleri konusunda ön cephede yer alan telefon temelli çalışanlarıyla iletişimi artırdı. Buna, lezbiyen, bi, gey ve trans müşterileri etkileyen konularda farkındalık yaratmak için ön cephede yer alan çalışan-

lara yönelik bir eğitim paketinin sunulması eşlik etti. Eğitim, 'ekip zamanı' oturumları, etkileşimli video tabanlı öğrenme ve e-öğrenme oyunlaştırma şeklini almıştır. Sonuç olarak, Vodafone'un dolandırıcılık ekiplerine yanlış yönlendirilen aramaların sayısında önemli bir azalma oldu.

## İYİ ÖRNEK-2

### LLOYDS BANKACILIK GRUBU

Lloyds Bankacılık Grubu, trans\* müşterilere yönelik hizmetlerini geliştirmek için bir trans\* müşteri deneyimi grubu kurdu. Kolaylaştırıcılar tarafından yönetilen grup, tüm bölümleri temsil eden çalışanların yanı sıra trans\* topluluğunun dahili ve harici üyelerinden oluşur. Şimdiye kadar grup, trans\* müşteriler için her önemli müşteri etkileşimini inceleyen üç günlük iki atölye çalışmasına katıldı.

Grup, şimdiye kadar yapılan çeşitli hizmet iyileştirmeleri arasında, çalışanlar için yüz yüze trans\* farkındalık eğitim oturumları geliştirdi ve telefon bankacılığında çalışanlar da dahil olmak üzere tüm cephe çalışanları için 'arkadaşına telefon et' destek hattı görevi görecektir özel eğitimli bir ekip oluşturacak. Trans\* müşteri tarafından bir çalışana cevabını bilmediği bir soru sorulursa, yardım için ekip üyesini arayabilir.





[www.17mayis.org](http://www.17mayis.org)