

# Hướng Dẫn Cuộc Trò Chuyện



Khi trao đổi với khách hàng về vắc-xin, điều quan trọng là phải tạo được cuộc trò chuyện cung cấp thông tin, mang tính hỗ trợ và tôn trọng văn hóa của họ.

## Nhớ rằng:

- **XIN PHÉP** khách hàng trước khi thảo luận về vắc-xin: “Quý vị có muốn thảo luận về cách vắc-xin có thể bảo vệ quý vị và những người thân yêu của quý vị không?”
- **KHÔNG SỬ DỤNG** những từ ngữ và cụm từ có thể khiến họ cảm thấy áp lực: Tránh dùng các từ như “phải”, “bắt buộc” hoặc “cần phải”.
- **HÃY BẮT ĐẦU BẰNG THÁI ĐỘ TÍCH CỰC**, để khách hàng của quý vị không cảm thấy bị phán xét vì cảm xúc của họ: “Việc có thắc mắc về vắc-xin là điều hoàn toàn bình thường. Tôi sẽ cố gắng hết sức để trả lời các thắc mắc này.”

## Một cuộc trò chuyện thành công thường:

- **TẬP TRUNG VÀO KẾT QUẢ**. Ví dụ: “Vắc-xin là cách tốt nhất để bảo vệ quý vị khỏi nhiều bệnh tật và giảm mức độ nghiêm trọng của bệnh.”
- **NHẤN MẠNH NHỮNG LỢI ÍCH CỦA VIỆC TIÊM PHÒNG VỚI MỖI NGƯỜI**. Ví dụ: “Tôi có thể thấy quý vị đang lo lắng về sức khỏe của gia đình mình. Vắc-xin có thể giúp quý vị và gia đình không bị ốm.”
- **CHIA SẺ THÊM NHỮNG CÂU CHUYỆN CÁ NHÂN TRUYỀN CẢM HỨNG VÀ KHÍCH LỆ VỀ VIỆC TIÊM PHÒNG**. Ví dụ: “Tôi quyết định tiêm phòng vì không muốn bị ốm khi ở gần người cha đã lớn tuổi và các con của tôi.” Tôi hài lòng với quyết định của mình.”



Dưới đây là một số ví dụ về cách thực hiện các cuộc trò chuyện tích cực.

# Cách nói chuyện với:

Một khách hàng không muốn tiêm vắc-xin.



**CHW:** Tôi rất vui vì được gặp quý vị hôm nay. Đạo này quý vị có khỏe không?

**Khách hàng:** Tôi khỏe. Mặc dù vợ chồng tôi đã mắc COVID vài tháng trước và phải nghỉ làm vài ngày.

**CHW:** Tôi rất tiếc khi nghe điều đó. Quý vị đã làm gì khi bị mắc COVID-19?

**Khách hàng:** Chúng tôi ở nhà nghỉ ngơi.

**CHW:** Tôi rất vui vì quý vị đã cảm thấy khỏe hơn. Tôi có thể hỏi quý vị đã tiêm phòng đầy đủ chưa?

**Khách hàng:** Tôi không tin vào vắc-xin. Tôi nghĩ hệ miễn dịch tự nhiên mạnh hơn vắc-xin.

**CHW:** Quý vị đã từng tiêm phòng chưa?

**Khách hàng:** Rồi, nhưng trong vài năm gần đây thì chưa.

**CHW:** Tôi hiểu rồi. Quý vị có thể cho tôi biết thêm chi tiết được không?

**Khách hàng:** Bạn tôi nói rằng vắc-xin thực ra làm chúng ta ốm nặng hơn.

**CHW:** Đúng là một số người có thể cảm thấy các tác dụng phụ nhẹ, nhưng chúng sẽ nhanh chóng biến mất. Quý vị có cảm thấy thoải mái nếu tôi chia sẻ một số thông tin thực tế về sự an toàn và hiệu quả của vắc-xin không?

**Khách hàng:** Tôi thực sự không quan tâm.

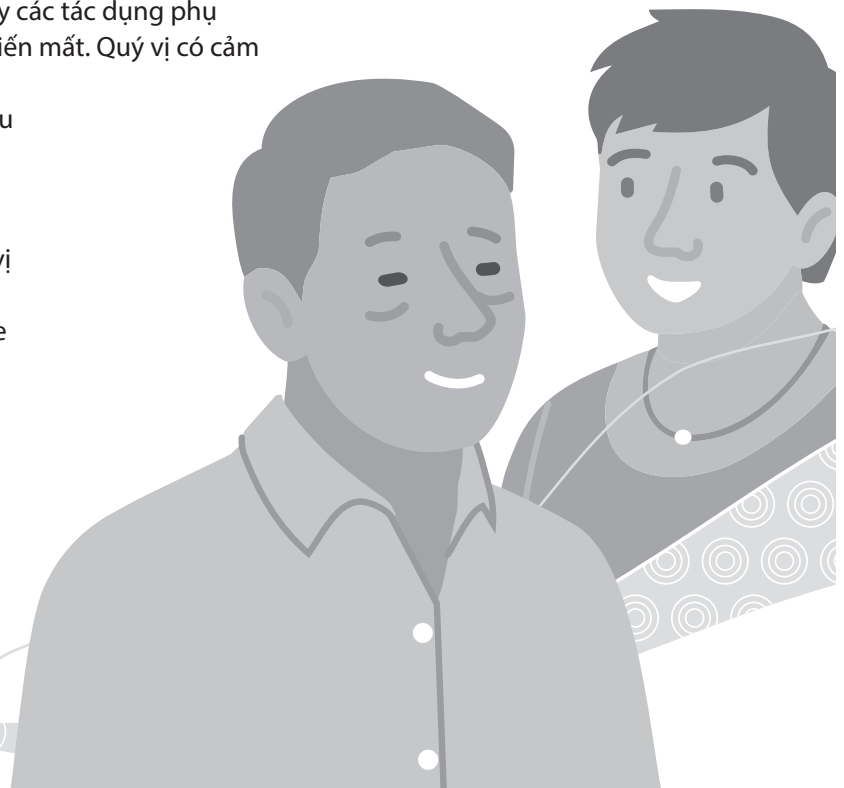
**CHW:** Tôi hiểu rồi. Nếu trong tương lai quý vị muốn thảo luận thêm về vắc-xin, tôi rất sẵn lòng. Quý vị đang giữ sức khỏe như thế nào?

**Khách hàng:** Tôi vận động thường xuyên và cố gắng ăn uống lành mạnh.

**CHW:** Hãy tiếp tục duy trì những thói quen lành mạnh đó. Và nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về cách mà vắc-xin giúp quý vị và gia đình tránh mắc bệnh, tôi rất sẵn lòng trao đổi thêm với quý vị.

## Cuộc trò chuyện này thành công vì:

- Thúc đẩy và khuyến khích các hành vi lành mạnh ngoài tiêm phòng
- Giải đáp những lo ngại về tác dụng phụ và ảnh hưởng của bạn bè
- Giữ thái độ thân thiện và muốn thấu hiểu
- Mời khách hàng giữ liên lạc để tiếp tục trao đổi.



# Cách nói chuyện với:

Một khách hàng có những lo ngại về sự an toàn của vắc-xin.



**CHW:** Dạo này quý vị có khỏe không?

**Khách hàng:** Dạo này tôi cảm thấy không được khỏe.

**CHW:** Ôi không, có chuyện gì vậy?

**Khách hàng:** Tôi vừa khỏi cúm.

**CHW:** Tôi rất tiếc khi nghe điều đó. Tôi có thể hỏi quý vị đã tiêm phòng đầy đủ, kể cả vắc-xin phòng cúm chưa?

**Khách hàng:** Tôi nghĩ mình không cần tiêm vắc-xin.

**CHW:** Tại sao quý vị lại nghĩ như vậy?

**Khách hàng:** Tôi nghe nói chúng thực chất khiến chúng ta ốm nặng hơn.

**CHW:** Tôi hiểu mối lo ngại của quý vị. Vắc-xin là cách hiệu quả nhất để bảo vệ bản thân khỏi nhiều loại bệnh. Quý vị có thể cảm thấy các tác dụng phụ sau khi tiêm vắc-xin, nhưng đó là hệ thống miễn dịch của quý vị đang hoạt động để bảo vệ quý vị.

Ngoài những điều đã nêu, quý vị còn lo lắng về điều gì khác không?

**Khách hàng:** Tôi có thể phải nghĩ ốm nếu gặp tác dụng phụ.

**CHW:** Các tác dụng phụ thường nhẹ và sẽ biến mất sau một hoặc hai ngày. Một số người không tiêm phòng có thể bị ốm lâu hơn và nghĩ làm nhiều ngày hơn.

**Khách hàng:** Ô, tôi không muốn điều đó xảy ra.

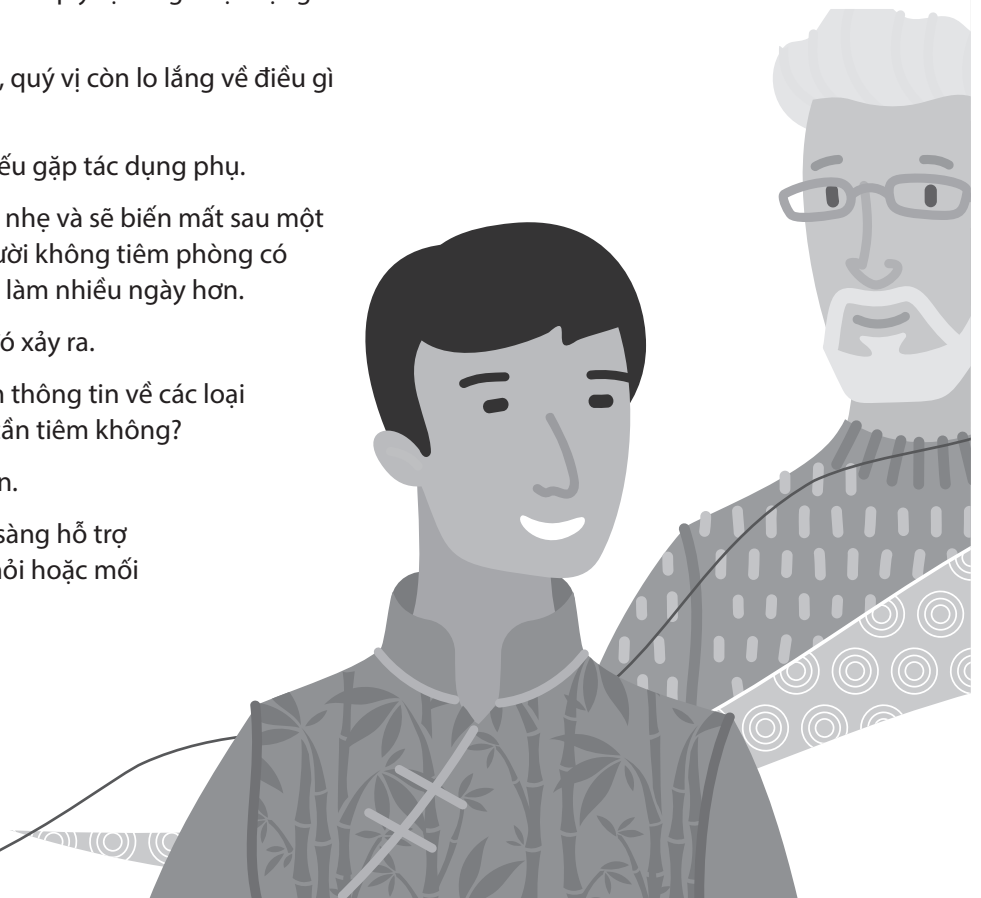
**CHW:** Quý vị có muốn biết thêm thông tin về các loại vắc-xin mà quý vị có thể cần tiêm không?

**Khách hàng:** Vậy cũng được, xin cảm ơn.

**CHW:** Tuyệt vời! Và tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi hoặc mối lo ngại nào khác.

## Cuộc trò chuyện này thành công vì:

- Dẫn dắt bằng mong muốn thấu hiểu, hỏi khách hàng về tình trạng sức khỏe và lịch sử tiêm phòng của họ
- Đưa ra các kiến thức khoa học
- Đưa ra lời đề nghị giúp khách hàng thực hiện các bước tiếp theo và tiêm phòng.
- Mời khách hàng giữ liên lạc để tiếp tục trao đổi.



# Cách nói chuyện với:

Một khách hàng có gia đình đông người và gần như không có kiến thức về vắc-xin.



**CHW:** Quý vị có khỏe không?

**Khách hàng:** Tôi đang rất căng thẳng vì sắp có một buổi lễ kỷ niệm gia đình.

**CHW:** Quý vị có kế hoạch gì?

**Khách hàng:** Đại gia đình của tôi sẽ đến ở nhà chúng tôi. Con cháu, tất cả mọi người.

**CHW:** Chắc hẳn quý vị đang rất mong chờ gia đình sum họp! Như quý vị đã biết, chúng ta dễ bị ốm hơn khi đi du lịch hoặc khi bị căng thẳng.

Quý vị có lo lắng về việc bản thân hoặc người khác bị ốm không?

**Khách hàng:** Một chút. Tôi dường như luôn bị ốm mỗi khi ở cùng gia đình và tôi không thể nghỉ thêm ngày nào nữa.

**CHW:** Tôi có thể hỏi liệu quý vị đã tiêm phòng đầy đủ chưa được không?

**Khách hàng:** Tôi không chắc mình đã tiêm phòng đầy đủ. Sao thế?

**CHW:** Vắc-xin là cách hiệu quả nhất để quý vị bảo vệ bản thân khỏi bệnh tật. Vắc-xin cũng bảo vệ trẻ em, người già và những người không thể tiêm phòng khỏi bị ốm.

**Khách hàng:** Tôi không biết mình cần tiêm những loại vắc-xin nào.

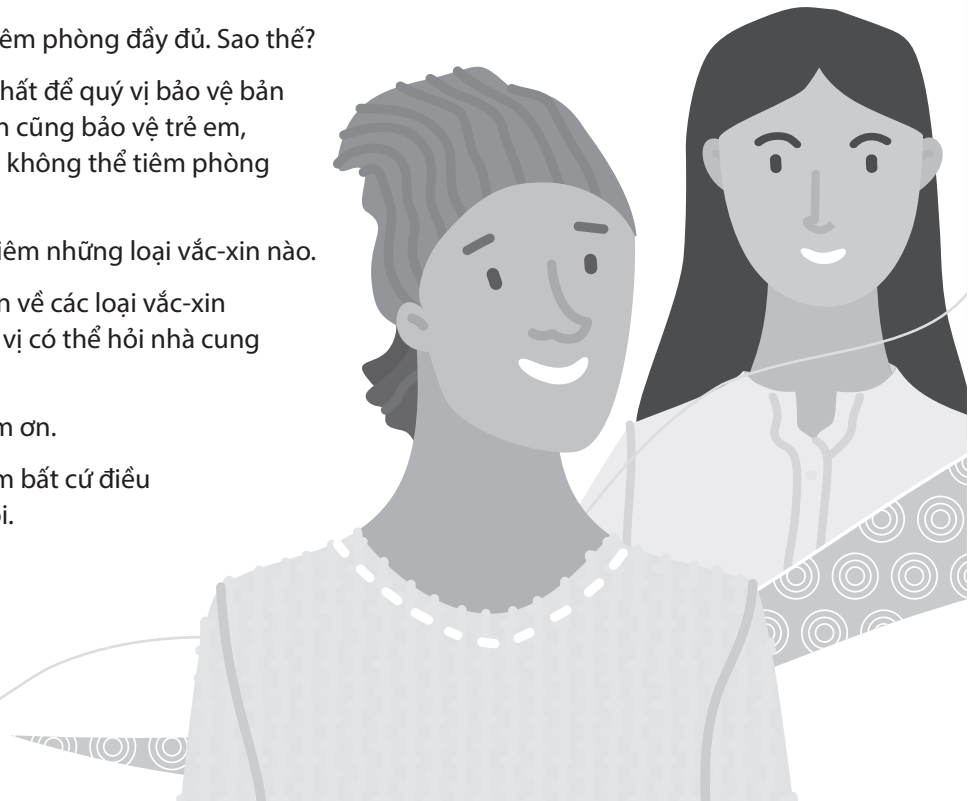
**CHW:** Tôi có thể chia sẻ thông tin về các loại vắc-xin được khuyến nghị để quý vị có thể hỏi nhà cung cấp của mình.

**Khách hàng:** Điều đó sẽ rất hữu ích, cảm ơn.

**CHW:** Không có gì! Nếu cần thêm bất cứ điều gì, quý vị cứ cho nói với tôi.

## Cuộc trò chuyện này thành công vì:

- Bắt đầu bằng những câu hỏi mở, tạo cơ hội cho khách hàng chia sẻ.
- Đưa ra các thông tin thực tế về lây nhiễm bệnh tật
- Giúp khách hàng tự đưa ra quyết định đồng thời quảng bá về hiệu quả của vắc-xin.
- Mời khách hàng giữ liên lạc để tiếp tục trao đổi.



# Cách nói chuyện với:

Một khách hàng gặp khó khăn trong việc tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.



**Khách hàng:** Tôi đã lâu không đi khám bác sĩ.

**CHW:** Ô, thật sao? Sao lại thế?

**Khách hàng:** Tôi không có bảo hiểm nên tôi chưa đi. Tôi cũng chưa tìm được bác sĩ nào sử dụng ngôn ngữ của tôi. Nhưng tôi thực sự không muốn bị ốm năm nay.

**CHW:** Tôi hiểu rồi. Thật khó khăn khi không có bảo hiểm y tế. Tôi có thể gợi ý cho quý vị những cách để quý vị vẫn được chăm sóc y tế.

Tôi có thể hỏi quý vị đã tiêm phòng chưa?

**Khách hàng:** Tôi cứ nghĩ là cần phải có bảo hiểm mới được tiêm phòng.

**CHW:** Hầu hết các loại vắc-xin đều được cung cấp mà không cần bảo hiểm hoặc với chi phí rất thấp hoặc miễn phí. Quý vị cũng có thể tiêm chủng tại hiệu thuốc địa phương hoặc những nơi không yêu cầu đặt lịch hẹn.

**Khách hàng:** Thật tốt khi biết điều đó. Nhưng tôi không có xe hơi, nên tôi không thể đến các cuộc hẹn. Và gần nhà tôi không có xe buýt đi qua.

**CHW:** Có những tổ chức cung cấp dịch vụ đưa đón miễn phí đến các cuộc hẹn và các dịch vụ phiên dịch miễn phí.

**Khách hàng:** Điều đó sẽ rất hữu ích. Khi nào thì tôi có thể nhận được các dịch vụ này?

**CHW:** Hiện tại tôi chưa có câu trả lời chính xác, nhưng tôi sẽ tìm hiểu và báo với quý vị. Thời điểm nào thuận tiện để tôi có thể gửi thông tin đó cho quý vị?

**Khách hàng:** Bất cứ lúc nào cũng được!

**CHW:** Vâng! Nếu có thông tin liên lạc của quý vị, tôi sẽ gửi cho quý vị.

**Cuộc trò chuyện này thành công vì:**

- Thể hiện sự cảm thông với hoàn cảnh của khách hàng
- Đưa ra giải pháp
- Đề nghị chia sẻ thêm thông tin sau
- Thông báo cho khách hàng về các dịch vụ hiện có
- Xin phép chia sẻ thông tin

