

Välkomna till
"Att ge service via tangentbordet"



KI 0915 startar utbildningen

Christer Isehag

www.isehag.se

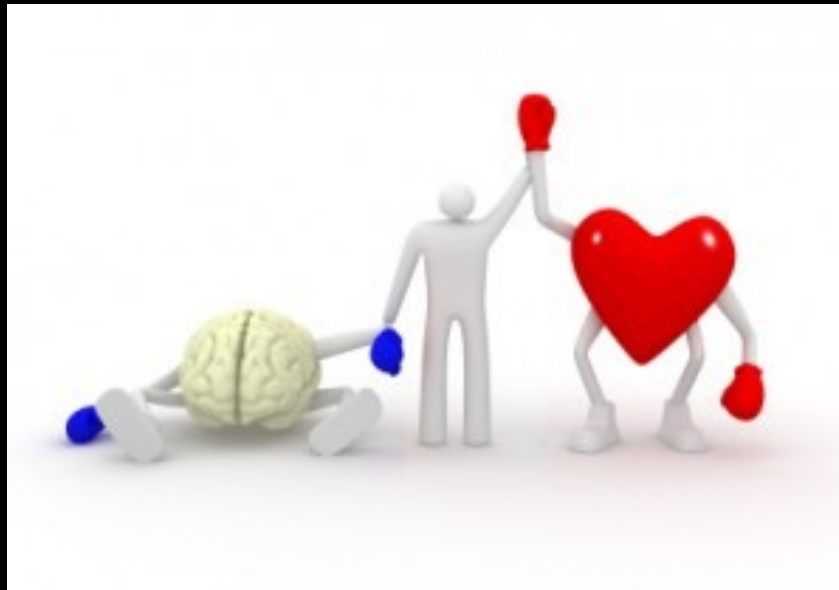
Vi ska prata om...

- Utmaningar att gå från IRL till tangentbordet!
- Olika kanaler ställer olika krav!
- Förväntningar från olika håll!
- Ur kundens perspektiv!
- Professionell – personlig - privat
- Intryck & avtryck!
- Att förmedla rätt känsla i skrift!
- Exempel från vardagen!
- Tips & fällor!



Let's Talk
About It!

Ett bra bemötande kan rädda dålig kunskap
men ...
bra kunskap kan inte ersätta ett dåligt bemötande!



Jag är skillnaden...



...för hur andra uppfattar oss!

Kontakta någon annan då?



www.isehag.se

Ni har ju monopol!

- Så vad spelar det här för roll – för oss?
- Hur påverkar det vår vardag beroende på vilken nivå kunden upplever vår service?
- Vilka konsekvenser får det, långsiktigt och kortsiktigt, om vi hamnar högt eller lågt?

Det finns en människa bakom mailet!



www.isehag.se

Alla kunders behov!

- Se mig
- Hör mig
- Förstå mig
- Bekräfta mig



Vi skapar intryck...



...och lämnar avtryck!

Det är lätt att
tolka negativt
utifrån hur ett
mail är skrivet!

Bedöma
Döma
Fördöma



Mördarfraser

- Nej, så sa jag inte!
- Nu lyssnar du inte på mig!
- Har du verkligen läst brevet!
- Jag sa faktiskt...
- Vi får väl se hur länge det fungerar den här gången...
- Det blir väl som vanligt...
- Så brukar det bli...
- Nu ja...
- Jaha nu händer det igen...
- Vad var det jag sa...
- Så kan man ju tycka om man vill...
- Tycker du verkligen så...?

- Ofta, typ, och, jaha
- Jag hör vad du säger...
- Det fattar väl vilket idiot som helst...
- ...faktiskt.
- ...trots allt
- Inte mitt bord
- Men snälla du...
- Lilla gumman/gubben...
- Christer, nu måste du förstå...
- Så gör ingen annan
- Jaha, du har varit på kurs igen

Sätt en snöboll i rullning!



Vitaminfraser

- Absolut...
- Det ska jag självklart ordna...
- Då är du välkommen tillbaka...
- Jag kan hjälpa dig
- Det är klart
- Toppen
- Inga problem
- Det kommer att ordna sig ska du se
- Det är många som är oroliga
- Vad roligt
- Det låter spännande
- Det ordnar jag
- Det är det vi är till för
- Kom ska jag visa




Ett mail kan innehålla...

- Synpunkter
- Konkreta frågor
- Önskemål
- Klagomål
- Reklamationer



Ge exempel på de olika ur din egen vardag!



Sortera vad det handlar om i varje mail. Sedan anpassar vi svaret till det.

BLÅ

Formell

RÖD

- ❖ Fakta
- ❖ Detaljer
- ❖ Noggrann
- ❖ Struktur
- ❖ Ordning & Reda
- ❖ Tålmod

- ❖ Resultat
- ❖ Målorienterad
- ❖ Tävling
- ❖ Rak
- ❖ Tydlig
- ❖ Bestämd

Följsam

Snabb

- ❖ Omtänksam
- ❖ Lyhörd
- ❖ Empati
- ❖ Förståelse
- ❖ Lagspelare
- ❖ Lojal

- ❖ Kreativ
- ❖ Spontan
- ❖ Engagerad
- ❖ Nyfiken
- ❖ Idérik
- ❖ Starter

GRÖN

Informell

www.isehag.se

GUL

Skriftliga kommunikationsstilar

Röd

Möte 11
imorgon.
KOM I TID!!!
/C

Kort &
Koncis!

Gul

Tjena. Läget? Såg du matchen? Herregud så bra. Tänkte på dig i pausen då vi senast var på Tele 2 och Hasse sumpade ölen. Jösses vad kul vi hade.
Jo, tror du vi skulle kunna ta ett snack om den där kunden imorgon före lunch?
Funkar runt 11?
Hade

Bekräfta &
Styr

Grön

Hej Leffe.
Jag ville bara nämna om mötet imorgon kl 11. Hoppas du fortfarande kan.
Jag tar med bullar och fixar fika.
Ha en jättebra dag
/Christer

Förståelse &
omtanke

Blå

God Morgon Leif.
Inför morgondagens viktiga möte med vår klient uppskattar jag att du läser in dig på materialet som jag bifogat. Det är kraven och den strategin vi enats om.
1. Kravlista
2. Strategi
Hälsningar
Christer

Tid & Fakta

Styra en konversation



Sandwichmetoden

Trevligt intryck

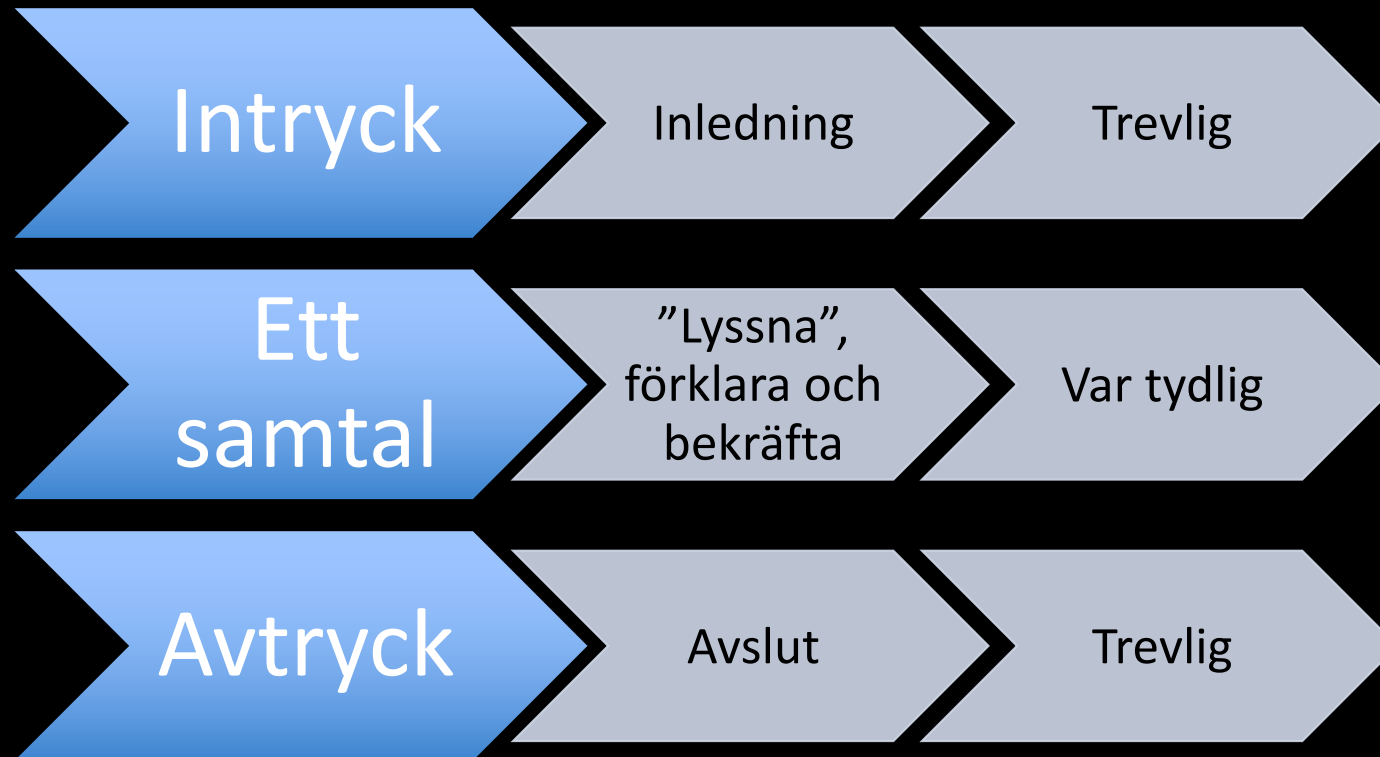
Tydlig information

Trevligt avtryck

www.isehag.se



”Via tangentbordet”



Tydlig information

- Vad vill du att kundens ska **veta**?
 - Tider, fakta, leveranstider
- Vad vill du att kunden ska **göra**?
 - Fatta beslut, beställa, återkoppla, höra av sig
- Vad vill du att kunden ska **tycka/känna**?
 - Bra och snabbt svar
 - Trevligt bemötande
 - Positivt



Familjerum utan ventilation!



Familjerum utan ventilation.

"Rummet blir väldigt trångt när man är fyra som skall sova i det. Det blev också fort varmt och dålig luft i rummet.

Restaurangens mat var absolut inte värt pengarna och servicen lös med sin frånvaro.

Då det var många barn på hotellet samtidigt så blev det mycket spring och lek i korridoren trots att vi sa till både personal och föräldrar."

[Läs mindre](#) ▲

Datum för vistelsen: juli 2023

Restyp: Reste med familjen



Familjerum utan ventilation!

Halloj i stugan!

Stort tack för din lämnade feedback! När det är varmt utvändigt kan det ibland bli en utmaning med fler i rummen då hotellet ej är utrustat med AC. Vi tar till oss utav dina ord och fortsätter att jobba vidare framåt.

Jag hoppas att vi får välkomna er alla åter till oss på men under mildare omständigheter.

Allt gott

Orimliga krav!

På transportbolaget kunde det komma in mail från privatpersoner boende inne i Stockholm. De gnällde på att de tyckte att lastbilarna lät för mycket kl. 06.00 på morgonen när de ville sova och vi ville leverera.

Mitt mål är personen ska ha en fortsatt bra bild av vårt företag. Jag har små möjligheter att ändra leveranstider och leveransscheman då alla restauranger önskar leverans vid 06,00. Jag har lagen på min sida och är inte inne och levererar före kl. 06,00 som då alltså inte är tillåtet om man inte har dispens för det.

- *Vad kan orimliga förväntningar vara i din vardag?*
- *Hur bemöter du ovanstående exempel?*

Case

- Kunden har mailat en fråga kring en föreställning på teatern men i mailet framkommer det inte vilken föreställning det handlar om. Det verkar tvetydigt. Du behöver mer information för att kunna svara klart och tydligt.

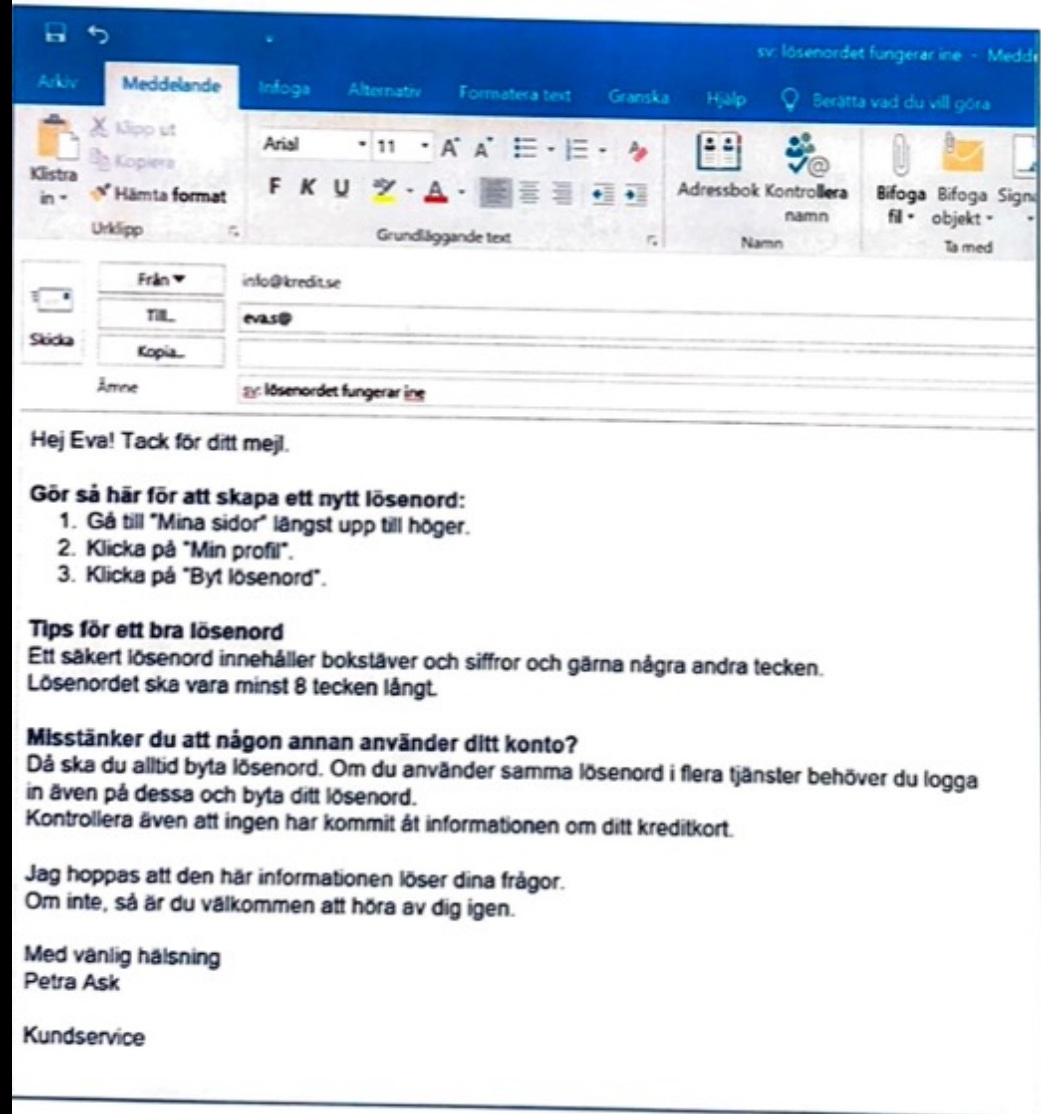
Case

- Om du går in på vår hemsida och väljer föreställningar så ser du de aktuella föreställningarna. Du väljer den du är intresserad av och klickar på köp. Du får nu upp alla disponibla datum som den aktuella föreställningen genomförs på. Där kan du läsa mer om föreställningen eller boka biljetter. Om du ska köpa biljetter klickar du på köp och sedan väljer du var du vill sitta. När du gjort ditt val går du till kassan och betalar.

Case

- Om du går till vår hemsida, opera.se, och väljer *föreställningar* högst upp
- Då ser du alla alla aktuella föreställningar och då väljer du den du är intresserad av
- Klicka sedan på köp för att se tider och priser
- Välj det datumet som passar och klicka sedan på köp biljetter

Bra exempel
på
användandet
av punkter och
fetstil.
Gör det tydligt
och klart.



sv: lösenordet fungerar inte - Meddelande

Arkiv Meddelande Infoga Alternativt Formatera text Granska Hjälp Berätta vad du vill göra

Klipp ut Kopiera Hämta format Klipp in

Urklipp Grundläggande text

Adressbok Kontrollera namn Bifoga fil Bifoga objekt Signera Ta med

Från info@kredit.se

TILL: evas@

Kopia...

Ämne: sv: lösenordet fungerar inte

Hej Eva! Tack för ditt mejl.

Gör så här för att skapa ett nytt lösenord:

1. Gå till "Mina sidor" längst upp till höger.
2. Klicka på "Min profil".
3. Klicka på "Byt lösenord".

Tips för ett bra lösenord
Ett säkert lösenord innehåller bokstäver och siffror och gärna några andra tecken. Lösenordet ska vara minst 8 tecken långt.

Misstänker du att någon annan använder ditt konto?
Då ska du alltid byta lösenord. Om du använder samma lösenord i flera tjänster behöver du logga in även på dessa och byta ditt lösenord.
Kontrollera även att ingen har kommit åt informationen om ditt kreditkort.

Jag hoppas att den här informationen löser dina frågor.
Om inte, så är du välkommen att höra av dig igen.

Med vänlig hälsning
Petra Ask

Kundservice

Tydlig och
klar
information

Försäkringskassan

0771-524 524

[www.forsakringskassan](http://www.forsakringskassan.se)

Datum

2017-01-09

Personnummer 1 (1)

Karlsson, Kalle
Skogsglätan 13
187 42 Vallentuna

Tydligt syfte

Bakgrund

Nu kan du ansöka om sjukpenning

Hej!

Vi har tagit emot en sjuknämälan från din arbetsgivare. Du kan nu ansöka om sjukpenning.

Tydlig
instruktion

Ansök på Mina sidor

Det enklaste och snabbaste sättet för dig är att ansöka på Mina sidor.

Så här gör du:

1. Gå till forsakringskassan.se, klicka på Sjuk och Ansök om sjukpenning.
2. Logga in på Mina sidor och fyll i ansökan.
3. Bifoga läkarintyg. På Mina sidor kan du se om din läkare redan skickat in ditt intyg. Om vi inte har fått det ska du skicka det till oss.

Detaljinformation

Om du inte kan ansöka på Mina sidor

Om du vill ha en blankett för att ansöka om sjukpenning måste du ringa till kundcenter på 0771-524 524 och beställa den. Beskriv att ditt ärende gäller sjukpenning så får du hjälp av en handläggare.

Du kan inte hämta blanketten på forsakringskassan.se eftersom den innehåller förfyllda uppgifter om dig.

Vad händer efter att du ansökt?

Din första utbetalning kommer så fort vi har bedömt din rätt till sjukpenning. Om din ansökan är komplett tar det högst 30 dagar. Annars kontaktar vi dig.

Nästa steg

Har du frågor?

På forsakringskassan.se finns information om hur det fungerar när du är sjuk och svar på vanliga frågor. Hittar du inte svar på dina frågor på webbplatsen är du välkommen att ringa till vårt kundcenter 0771 – 524 524.

Nästa steg
Välkomnande uppmaning

Med vänlig hälsning

Försäkringskassan

Fällor vid skriftlig kommunikation!

- Var och en gör som de själva vill – vi saknar riktlinjer!
- Layouten varierar beroende på vem som skriver
- Tydliggörandet av vilka förväntningarna kunden har rätt att ha
- Svarar inte för att vi inte vet...
- Långsamt!
- Håller oss kvar i samma kommunikationskanal vid långa dialoger!
- Att inte läsa ett ärendes historik – hela mailet...
- Opersonligt och kliniskt! Våga vara personlig även i skrift!
- För få vitaminfraser!
- Vi tackar inte kunden!
- Klipper och klistra för mycket!
- Intrycket och avtrycket!

Tips och tankar

- Sandwichmetoden
- Veta, göra, tycka/känna
- Var tydlig – linda inte in!
- Använd gärna punkter och fetstil för att göra texten tydlig!
- Fraserna som förmedlar känslor!
- Tacka dina kunder!
- Ge beröm!
- Ge tips och råd! Det är en människa du kommunicerar med – visa det!
- Svara även när du inte vet!
- Spegla kunden



Utmaningarna?

Skickat är skickat

Tempot

Svårt förstå kundens fråga

Känna av tonläget

Snabbt, kort och
opersonligt

Det offentliga rummet

Tennismatcher då mailandet aldrig upphör

Gå igenom regler

Svårt att guida



Versaler och utropstecken

Feltolkar

Förklara enkelt

Att det kan märkas att
det är standardsvar

Rädslan för Aftonbladet

Kunden tror att jag bara chattar med honom

Förmedla glimten i ögat

Hur har du haft det och
vad tar du med dig?



www.isehag.se