

# ATT GE SERVICE VIA MEJL & CHATT

Mejla och chatta:

- professionellt
- tydligt
- effektivt
- trevligt

## UR INNEHÅLLET:

- Så skriver du tydligt, enkelt och kundvänligt
- Viktigt att veta om skillnader mellan kommunikationssätt
- Möt kundens förväntningar vid skriftlig kommunikation
- Vilket är syftet med kommunikationen?
- Ton och tilltal som visar på engagemang och intresse
- Positiva förstärkningsord - så använder du dem
- Checklista - undvik vanliga fallgropar

“

### KAN VERKLIGEN REKOMMENDERA KURSEN

*Jag fick med mig många användbara tips och aha upplevelser. Inspirerande, kunnig och glad. Kursen med Sofie får stort plus och jag kan verkligen rekommendera den till andra.*

Jenny Axén, kundsupportchef, Annell Ljus & Form AB

## BEHÄRSKA DEN DIGITALA KOMMUNIKATIONEN

Mejl, chatt, blogg, facebook mfl digitala kanaler är idag mer eller mindre självklara i kontakten med kunderna. Att behärska professionell, snabb och korrekt skrift och dessutom uttrycka sig trevligt och kundorienterat är av yttersta vikt för att lyckas med att ge suverän service.

Här får du dels grundläggande kunskap om skrivtekniker och korrekt språkbruk, dels praktiska verktyg för de ”mjuka” delarna, som handlar om att förmedla förståelse, engagemang och en positiv känsla i skrift.

Välkommen!



23 maj 2018

Stockholm





# ATT GE SERVICE VIA MEJL & CHATT

## VEM BÖR DELTA?

Kursen vänder sig till dig som kommer i kontakt med kunder och använder t ex mejl eller chatt i kundkommunikationen. Du kan t ex arbeta inom kundtjänst eller support och i dina arbetsuppgifter ingår att skriftligt:

- besvara frågor
- bemöta klagomål
- ge information
- ta emot synpunkter
- hänvisa vidare
- mm

Välkommen att lära dig mer om att vårda kundrelationerna och att hålla en professionell och trevlig ton - även i skrift!

## KURSENS MÅL

Kursens mål är att lära dig att skriva korrekt, tydligt och trevligt i framför allt mejl- och chattkommunikation med kunder.

Målet är bl a att du ska lära dig:

- Skriva tydligt, enkelt och kundvänligt på korrekt svenska
- Förstå skillnaderna mellan att kommunicera via mejl, chatt och telefon
- Kunna möta kundens förväntningar vid skriftlig kommunikation
- Använda rätt ton och tilltal som visar på engagemang och intresse
- Undvika de vanligaste fallgroparna vid skriftlig kommunikation

## EFTER KURSEN KAN DU

Efter denna kursdag har du lärt dig hur du ger skriftlig service som visar på genuint intresse och engagemang för kunden.

Du har fått en genomgång av hur du bäst hanterar de vanligaste ärendena som du stöter på när du svarar kunder via t ex mejl eller chatt.

Du har fått tips om de vanligaste felen och fallgroparna du kan råka ut för och hur du ska undvika dem.

Du har kort och gott lärt hur du ger förstklassig service i skrift!



## KURSLEDARE

Sofie Nylén, ProVerba

Sofie arbetar sedan många år som konsult inom områdena utbilda, informera och presentera. Hon har examen från Lärarhögskolan och är expert på bl a skriftlig kommunikation.

Sofie har gedigen erfarenhet av kommunikationsträning och är mycket uppskattad för sitt engagemang och inspirerande sätt att föreläsa och undervisa.

Hon är mycket kunnig i att förmedla kunskap på ett sätt som gör det direkt tillämpbart i det egna arbetet.

# PROGRAM

## 09.00 REGISTRERING MED KAFFE OCH SMÖRGÅS

### 09.15 SÅ HANTERAR DU ÄRENDEN VANLIGA FÖR DIG SOM SKRIVER TILL KUNDER

- Svara på frågor
- Ta emot synpunkter och åsikter
- Hantera reklamationer
- Ge förtydliganden och förklaringar
- Hänvisa vidare till mer information

### OLIKA KOMMUNIKATIONSKANALER - JÄMFÖRELSE

- Skillnader i kommunikationen när du använder t ex:
  - mejl
  - chatt
  - telefon

### VAD FÖRVÄNTAR SIG KUNDEN AV DIG?

- Snabbt svar
- Relevant svar
- Trevligt bemötande

### SÅ MÖTER DU KUNDENS FÖRVÄNTNINGAR

- Skriv det kunden vill veta – inte det du vill berätta
- Ge endast relevant information - vad vill kunden läsa?
- Tänk på omfattningen - hur mycket orkar kunden läsa?
- Hur skapar du en positiv reaktion hos din läsare?
- Och sen då? De viktiga nästa stegen.

### VAR TYDLIG MED SYFTET

- Det ska vara lätt att förstå vad det är du vill
- Behöver kunden göra något, t ex komplettera med mer information, förtydliga, bekräfta?
- Behöver kunden veta något särskilt, t ex relevanta fakta, priser, villkor, datum?
- Krävs förnyad kontakt senare? Vem kontaktar och när?

### ANVÄND RÄTT TON OCH TILLTAL

- Så visar du engagemang och intresse i skrift
- Spegla kunden på ett positivt sätt
- Positiva förstärkningsord - så använder du dem
- Använd inte styrande och vaga ord
- Ord och uttryck som kunden kan haka upp sig på - praktiska exempel
- Att avsluta genom en uppmaning

### CHECKLISTA – UNDVIK DE VANLIGASTE FALLGROPARNA

- För kort i tonen
- Opersonligt och oengagerat
- För mycket information
- För lite information – kunden måste skriva igen
- Fel svar – otydligt syfte
- För mycket talspråk i texten
- Språkliga fel

### 16.30 KURSEN ÄR AVSLUTAD

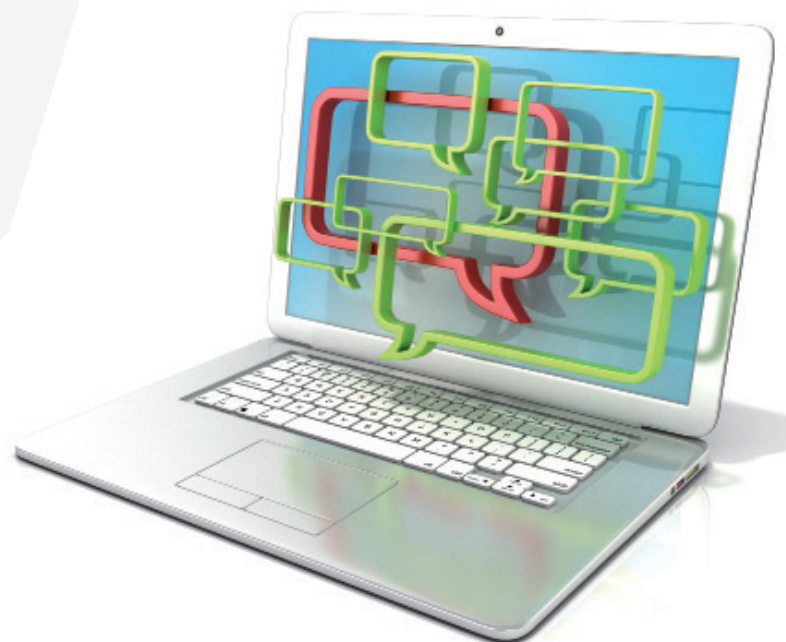
## KURSENS UPPLÄGG

Föreläsning och fakta varvas med många korta skrivövningar. Bl a analyserar och diskuterar vi olika mejl- och chatt-konversationer så att det blir tydligt hur olika sätt att skriva påverkar upplevelsen.

*Ta gärna med dig egen dator! Då blir övningarna mer verkligstrogna.*

### HÅLLTIDER

- 09.00 Registrering med kaffe och smörgås
- 09.15 Kursen inleds
- 12.00 Lunch
- 14.30 Eftermiddagskaffe
- 16.30 Kursen är avslutad



Lär dig mejla och chatta med kunderna både effektivt och kundvänligt!

# ATT GE SERVICE VIA MEJL & CHATT

## DEN VIKTIGA DIGITALA KOMMUNIKATIONEN

Mejl, chatt mm tar allt större plats inom serviceområdet och det gäller att uttrycka sig både korrekt, snabbt och trevligt.

Kursen ger dig kunskap om såväl skrivtekniker och korrekt språkbruk, som verktyg för att förmedla äkta intresse och en positiv känsla i skrift.

Välkommen!

## LÄR DIG MER OM:

- Så skriver du tydligt, enkelt och kundvänligt
- Möt kundens förväntningar
- Ton och tilltal som visar på engagemang och intresse
- Positiva förstärkningsord - så använder du dem
- Checklista - undvik vanliga fallgropar

## DATUM OCH ORT

 23 maj 2018  
Centrala Stockholm

## DELTAGARAVGIFT – GÅ 4 BETALA FÖR 3!

Deltagaravgiften är 5.980 kronor per person inkl lunch, för- och eftermiddagskaffe samt dokumentation. Moms tillkommer.

## PLATS OCH LOKAL

Se kursens webbsida om information om lokal.

## HOTELLRUM

Hotell bokar du själv. I kallelsen till kursen får du förslag till hotell i närheten av kurslokalen.

## BOKNINGSVILLKOR

Bokningen är bindande. Om du får förhinder kan platsen överlåtas till en kollega.

### Avbokning

-Vid avbokning senast 2 veckor före kursstart debiteras 0 % av avgiften.  
-Vid avbokning 2 - 0 veckor före kursstart debiteras 100 % av avgiften.  
För fullständiga anmälningvillkor, vänligen se vår hemsida.

## 3 ENKLA SÄTT ATT BOKA

[hjartum.se](http://hjartum.se) | [bokning@hjartum.se](mailto:bokning@hjartum.se) | 08-660 21 60

## TIPS PÅ FLER KURSER

Här är tips på fler kurser som också skulle kunna passa dig.

Se hela vårt utbud på [hjartum.se](http://hjartum.se).

### LEDARSKAP



#### Certifierad ledare

Utveckling och nya impulser för dig som arbetat en tid som ledare.



#### Ny som projektledare

Baskunskaper för att självständigt planera och driva projekt.

### KUNDSERVICE



#### Besvärliga kunder

Hantera jobbiga kundsituationer och bemöt besvärliga kunder.



#### Telefonbemötande

Lär dig smarta ordval och effektiva sätt att uttrycka dig.

### JURIDIK & METODIK



#### Multitasking

Lär dig hur hjärnan fungerar och hur multitasking påverkar.



#### Grundkurs i Excel

Grunder och praktiska funktioner som underlättar och snabbar upp.

### EKONOMI



#### Ekonomi för icke ekonomer

Förstå de viktiga grunderna inom företagsekonomi.



#### Bokslutsarbete & deklaration

Upprätta bokslut, ÅR och deklaration för ett aktiebolag.

### FÖRETAGSINTERNA

## KURS PÅ PLATS HOS ER

Alla våra öppna kurser och utbildningar kan erbjudas som företagsinterna. Olika kurser kan också kombineras för att passa era behov.

Kontakta oss för offert eller diskussion om intern utbildning på [info@hjartum.se](mailto:info@hjartum.se).