



ATT GE SERVICE VIA CHATT & MEJL

UR INNEHÅLLET:

- Vad jag ger kunden kontra vad kunden upplever sig få
- Att sortera mellan synpunkter, konkreta frågor, önskemål mm
- Läs mellan raderna för att förstå vad kunden verkligen vill
- Välj rätt ton och tilltal till olika kunder
- Så skapar du goda intryck och lämnar bra avtryck
- Att förmedla rätt känsla via tangentbordet

**Lär dig att
chatta och mejla
professionellt,
tydligt och
kundvänligt**

BEHÄRSKA DEN DIGITALA KOMMUNIKATIONEN

Chatt, blogg, mejl, 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.

“

KAN VERKLIGEN REKOMMENDERA KURSEN

Jag fick med mig många användbara tips och aha upplevelser. Inspirerande, kunnig och glad. Jag kan verkligen rekommendera den till andra.

Jenny Axén, kundsupportchef, Annell Ljus & Form AB



KURSENS MÅL

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

Målet är bl a att du ska lära dig att:

- skriva tydligt, enkelt och kundvänligt
- förstå skillnaderna mellan att kommunicera via mejl och chatt kontra i verkliga livet
- möta kundens förväntningar vid skriftlig kommunikation
- använda rätt ton och tilltal som visar på engagemang och intresse
- undvika de vanligaste fallgroparna vid skriftlig kommunikation

MÅLGRUPP

Kursen vänder sig till dig som kommer i kontakt med kunder och använder chatt, mejl, blogg mm 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

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 chatt eller mejl

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!



KUNNIG OCH LYHÖRD KURSLEDARE!

Bra upplägg och lagom tempo. Mycket kunnig och lyhörd kursledare! Trevliga lokaler, vaken service. Rent, snyggt och trivsamt. Inget saknades :)"

Annette Nyberg, enhetschef, Svensk Handel



KURSLEDARE

Christer Isehag, Isehag Inspiration

Christer är föreläsare, utbildare och coach inom service, bemötande och försäljning.

Sedan 1998 har han utbildat, föreläst och inspirerat tusentals människor och hans mål är att hjälpa dig att skapa bättre möten, oavsett om det gäller att möta en kund, en leverantör eller en medarbetare.

Christer är mycket omtyckt som föreläsare och som deltagare märker du tydligt hans engagemang för att du ska hitta just den förändring som behövs för att åstadkomma ett kundbemötande i världsklass.

PROGRAM

SERVICE VIA CHATT & MEJL

- Kundens förväntningar på våra kommunikationskanaler
- Väntetiderna som kunderna kan acceptera innan svar
- Vad jag ger kunden kontra vad kunden upplever sig få av mig
- Vad jag vill förmedla kontra vad kunden önskar sig att få
- Att sortera mellan synpunkter, konkreta frågor, önskemål och reklamationer
- Så läser du mellan raderna för att förstå vad kunden verkligen vill
- Att anpassa sig till kundens nivå
- Välj rätt ton och tilltal till olika kunder
- Så skapar du goda intryck och lämnar bra avtryck
- Att förmedla rätt känsla, t ex engagemang, glädje, förståelse eller beklagande via tangentbordet
- Vanligaste fällorna i skriftlig kommunikation

KURSENS UPPLÄGG

Föreläsning och fakta varvas med övningar.

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 ett antal egna exempel som du vill ha feedback på och hjälp med att utveckla vidare.

Hålltider

09.00 Registrering med kaffe & smörgås

09.15 Kursen inleds

12.00 Lunch

14.40 Eftermiddagskaffe

16.30 Dagen är avslutad

KONSTEN ATT GE SERVICE VIA TANGENTBORDET

Alla skriver olika. En del är mycket kortfattade och lämnar läsaren bokstavligt talat att läsa mellan raderna för att förstå innebörden. Andra är långgrandiga och övertydliga, så att mottagaren inte orkar läsa klart. När du ska ge god och kundorienterad service via chatten och mejlen behöver du lära dig ett skrivbruk som både är informativt och kortfattat, tydligt och trevligt. Detta är en konst, och under kursen lär du dig hur du gör.



ATT GE SERVICE VIA CHATT & MEJL

DEN VIKTIGA DIGITALA KOMMUNIKATIONEN

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 i t ex chatten. Här är kursen som lär dig att behärska den digitala kommunikationen! Du lär dig att:

- skriva tydligt, enkelt och kundvänligt
- förstå skillnaderna mellan att kommunicera via chatt och mejl kontra i verkliga livet
- möta kundens förväntningar vid skriftlig kommunikation
- använda rätt ton och tilltal som visar på engagemang och intresse



Väldigt lärorikt och informativt.

My Hansson, Auto Logik

Tack för en supertrevlig och lärorik dag.

Jale T, kundservicemedarbetare

För datum, orter och bokning, vänligen se hemsidan: [Service chatt & mejl](#)

DELTAGARAVGIFT PER PERSON EXKL MOMS

Deltagaravgiften är 6.980 kronor per person inkl lunch, för- och eftermiddagskaffe samt dokumentation.
Moms tillkommer.

PLATS OCH LOKAL

Utbildningen kommer att hållas centralt i Stockholm. Lokal meddelas alla deltagare ca 2 veckor före utbildningsstart. I kallelsen till utbildningen får du förslag till hotell i närheten av lokalen.

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 | info@hjartum.se | 08-660 21 60

VÅRT UTBUD AV UTBILDNINGAR - LÄS MER PÅ HJARTUM.SE

LEDARSKAPSUTBILDNING

Arbetsledarutbildning
Att leda utan att vara chef
Att leda utan att vara chef - steg 2
Certifierad ledare
Chefens samtal
Ny som chef
Ny som chef - steg 2
Ny som projektledare
Ny som projektledare - steg 2
Tillitsbaserat ledarskap

KUNDBEMÖTANDE & SERVICE

Att ge service via mejl & chatt
Besvärliga kunder
Kundservice i världsklass
Marknadsföring och försäljning

FÖRETAGSANPASSAD UTBILDNING

Ett bra alternativ när ni är flera som har behov av uppdaterade kunskaper och ny kompetens.
Kontakta oss för offert på info@hjartum.se.

EKONOMI & ADMINISTRATION

Administratörsdagarna
Bokslutsarbete och deklaration
Deklaration i aktiebolag
Ekonomi för icke-ekonomer
Grundkurs i Excel
Lönedagarna
Stiftelsekurs
Strategisk planering och styrning