



ATT GE SERVICE VIA CHATT & MEJL

Lär dig att kommunicera professionellt,
tydligt och kundvänligt – via tangentbordet

Behärska professionell, snabb och korrekt skrift
i chatt och mejl. Här får du praktiska verktyg för att
förmedla tydlighet, förståelse och en positiv känsla i skrift.



Skriv tydligt
och kundvänligt



Välj rätt ton
och tilltal



Läs mellan
raderna



Undvik vanliga
fallgropar

“

“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



MÅL, MÅLGRUPP & UPPLÄGG



1. MÅLGRUPP

Kursen vänder sig till dig som kommer i kontakt med kunder och använder chatt, mejl, blogg eller liknande i kundkommunikationen. Du kan till exempel arbeta inom kundtjänst eller support och skriftligt besvara frågor, bemöta klagomål, ge information, ta emot synpunkter och hänvisa vidare.



2. KURSENS MÅL

Målet är att du ska lära dig att skriva korrekt, tydligt och trevligt i framför allt chatt- och mejlkommunikation med kunder.

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



3. EFTER KURSEN KAN DU

- ge skriftlig service som visar genuint intresse och engagemang
- hantera vanliga kundärenden via chatt och mejl
- undvika vanliga fel och fallgropar
- ge förstklassig service i skrift



4. KURSENS UPPLÄGG

Föreläsning och fakta varvas med övningar. Vi analyserar och diskuterar olika mejl- och chattkonversationer för att se hur olika sätt att skriva påverkar upplevelsen. Ta gärna med egna exempel som du vill ha feedback på och utveckla vidare.



5. KURSLEDARE

Christer Isehag, Isehag Inspiration. Föreläsare, utbildare och coach inom service, bemötande och försäljning. Sedan 1998 har han utbildat, föreläst och inspirerat tusentals människor och hjälper deltagare att skapa bättre möten och ett kundbemötande i världsklass.

“

*“Kunnig och
lyhörd kursledare!”*

Bra upplägg och lagom tempo.
Mycket kunnig och lyhörd kursledare!

Annette Nyberg, enhetschef, Svensk Handel

UR INNEHÅLLET

Det här får du träna på under dagen



Kundens förväntningar
på våra kommunikationskanaler



Väntetider som kunderna
kan acceptera innan svar



Vad jag ger kunden kontra
vad kunden upplever sig 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
via tangentbordet



Vanligaste fällorna
i skriftlig kommunikation



BEHÄRSKA DEN DIGITALA KOMMUNIKATIONEN

I chatt och mejl behöver du skriva professionellt, snabbt, tydligt och kundorienterat. Under kursen får du både skrivteknik och praktiska verktyg för att förmedla förståelse, engagemang och en positiv känsla i skrift.



PRAKTISK INFORMATION



TIDER

09.00	•	Registrering med kaffe & smörgås
09.15	•	Kursen inleds
12.00	•	Lunch
14.40	•	Eftermiddagskaffe
16.30	•	Dagen är avslutad

“

‘Väldigt lärorikt och informativt.’

My Hansson, Auto Logik

“

“Tack för en supertrevlig och lärorik dag.”

Jale T, kundservicemedarbetare



DELTAGARAVGIFT

6.980 kr per person exkl moms.
I avgiften ingår lunch, för- och eftermiddagskaffe samt dokumentation.



PLATS OCH LOKAL

Utbildningen hålls centralt i Stockholm. Lokal meddelas alla deltagare cirka 2 veckor före utbildningsstart.

I kallelsen får du förslag till hotell i närheten av lokalen.



3 ENKLA SÄTT ATT BOKA

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



BOKNINGSVILLKOR

- Avbokning senast 2 veckor före kursstart: 0 % av avgiften
- Avbokning 2–0 veckor före kursstart: 100 % av avgiften
- Platsen kan överlåtas till en kollega
- För fullständiga bokningsvillkor, vänligen se vår hemsida