



ATT GE SERVICE VIA CHATT & MEJL

Sätt varje ord rätt i den digitala kundkontakten

Chatta och mejla professionellt, effektivt och trevligt. På kursen lär du dig att formulera svar som är tydliga, effektiva och trevliga.

Du lär dig om skrivtekniker och får praktiska verktyg för att förmedla förståelse, engagemang och en positiv känsla i skrift.



Bygg förtroende
med varje svar



Förmedla
rätt känsla



Läs mellan
raderna



Skapa lojala
kunder



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



Formulera tydliga, effektiva och trevliga svar

- ✓ Anpassa servicen
- ✓ Svara i rätt tid
- ✓ Förstå behovet
- ✓ Sortera ärendet
- ✓ Läs mellan raderna
- ✓ Anpassa språk och ton
- ✓ Förmedla rätt känsla
- ✓ Undvik missförstånd

“**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 är Christer Isehag

Christer är föreläsare, utbildare och coach inom service, bemötande och försäljning. Sedan 1998 har han utbildat, föreläst och inspirerat tusentals människor. 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.

Service i chatt & mejl

“Utbildningen den bästa jag har varit på.
Daniela, receptionist,
Karaktärshotellet i Vimmerby”

Det här lär du dig under kursen - 1 dag

Ge rätt service i rätt kanal

- Vad förväntar sig mottagaren av chatt respektive mejl?
- Hur påverkar kanalvalet krav på snabbhet, tydlighet och service?

Svara i rätt tid och skapa rätt förväntningar

- När upplevs ett svar som snabbt – och när dröjer det för länge?
- Så hanterar du väntetid och skapar rätt förväntningar

Se till att hjälpen verkligen upplevs som hjälp

- Skillnaden mellan avsikt och faktisk upplevelse
- Så säkerställer du att ditt svar uppfattas som hjälp
- Identifiera vad mottagaren faktiskt behöver
- Anpassa svaret utan att tappa tydlighet eller budskap

Förstå ärendet och svara rätt från början

- Att sortera mellan synpunkter, konkreta frågor, önskemål och reklamationer
- Identifiera snabbt vilken typ av ärende du har framför dig
- Anpassa svar och hantering efter situationen

Läs mellan raderna - förstå det verkliga behovet

- Så förstår du vad motparten verkligen vill
- Upptäck behov och känslor som inte uttrycks direkt
- Ställ rätt följdfrågor när information saknas

Anpassa språk och ton efter mottagaren

- Kontrollera språk, längd och detaljnivå
- Undvik övertydlighet och svårbegripliga formuleringar
- Formellt eller personligt – hitta rätt nivå
- Skapa ett professionellt och naturligt tilltal

Skapa rätt känsla även i text

- Visa engagemang, förståelse, glädje eller beklagande
- Undvik formuleringar som kan verka kalla eller avvisande
- Formuleringar som stärker relationen och förtroendet
- Avsluta kontakten på ett sätt som ger en positiv känsla

Undvik fällorna som skapar missförstånd

- Otydlighet, fel ton, långa svar och onödigt krångligt språk
- Så undviker du missförstånd innan de uppstår



Hålltider

09.00 Registrering med kaffe & smörgås

09.15 Kursen inleds

12.00 Lunch

14.30 Eftermiddagskaffe

16.00 Kursen är avslutad

ATT GE SERVICE VIA CHATT OCH MEJL

Skapa tydlig, professionell och förtroendeskapande service i skrift



Ge rätt service



Svara i rätt tid



Anpassa språk
och ton



Undvik
missförstånd



ATT GE SERVICE VIA CHATT & MEJL

Praktisk information

Innehållet i korthet

- Anpassa servicen efter kanal och mottagare
- Svara snabbt och skapa rätt förväntningar
- Förstå vad mottagaren faktiskt behöver
- Sortera frågor, önskemål och reklamationer
- Läs mellan raderna och ställ rätt frågor
- Anpassa språk, ton och detaljnivå
- Förmedla rätt känsla i text
- Undvik vanliga fällor och missförstånd



Väldigt lärorikt och informativt.

My Hansson, Auto Logik

**Tack för en supertrevlig och
lärorik dag.**

Jale T, kundservicemedarbetare

DATUM OCH OMFATTNING

Kursen omfattar 1 dag. Vänligen se
hemsidan för datum: [Chatt & mejl](#)

DELTAGARAVGIFT

6.980 kr per person exkl moms. Lunch,
fika och dokumentation ingår.

BOKNING

Hemsida: hjartum.se

Mejl: info@hjartum.se

QR-kod:



LOKAL OCH HOTELL

Utbildningen kommer att hållas centralt
Stockholm. Lokal meddelas ca 2 veckor
före start.

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

BOKNINGSVILLKOR

- Avbokning senast 2 veckor före kurs-
start: 0 % av avgiften debiteras.
- Avbokning 2 - 0 veckor före kursstart:
100 % av avgiften debiteras.
- För fullständiga bokningsvillkor, vänli-
gen se vår hemsida.