



Kommunikation i kundtjänsten

Kundtjänsten är företagets viktigaste ambassadör och ansikte utåt. Med rätt verktyg och kunskap hos medarbetarna kan antalet returfrågor minska rejält och kundnöjdheten öka. Vårt kundtjänstpaket är en helhetslösning för att skapa effektiv kommunikation i kundtjänster och andra verksamheter med intensiv kundkontakt.

Effektiv kommunikation – alla ska med!

För att kunna genomföra förändringar är det viktigt att alla berörda känner sig delaktiga. Därför inleder vi arbetet med ett inspirationseminarium om språk i allmänhet och företagets språkliga identitet i synnerhet. Vi diskuterar och fångar upp synpunkter som vi tar med i vårt fortsatta arbete.

Effektiv kommunikation i 5 steg – mäta, analysera, åtgärda, utvärdera och införa långsiktig hållbarhet

1. Först väljer vi ett eller flera utskick och kartlägger vilka frågor dessa genererar i form av retursvar eller antal samtal till er kundtjänst. Utifrån detta beslutar vi om lämpliga åtgärder och sätter upp resultatmål.
2. Vi analyserar era texter, till exempel brev, e-brev och mallar för att identifiera problem och lägga upp en strategi för arbetet.
3. Vi bearbetar texterna utifrån de problem vi identifierat och anpassar dem för den målgrupp de vänder sig till. De bearbetade texterna är sedan utgångspunkten för resten av insatserna.

4. Vi avslutar vårt arbete med en ny mätning av retursvaren eller antalet inkommande samtal och utvärderar resultatet tillsammans med er.

5. Den långsiktiga effekten av de nya texterna är beroende av att medarbetarna har rätt språkverktyg och utbildning. Därför tar vi

”Långsiktigt tänkande är en grundläggande förutsättning för att kommunikationen i en organisation hållbar i ett längre perspektiv.”

som avslutning fram en skrivhandledning så att ni enklare kan arbeta utifrån de nyvunna kunskaperna.

Vi skapar även en arbetsmanual som baseras på kartläggningen. Dessutom utbildar vi medarbetarna så att de får konkreta redskap att arbeta vidare med.

Kontakta oss

Om du vill veta mer om hur vi kan anpassa vårt upplägg till just er organisation ska du prata med Susanne Blomkvist hos oss. Du når henne på 08-650 47 40, 070-312 49 80 eller susanne.blomkvist@sprakkonsulterna.se.