

*För dig som vill nå goda relationer även i skrift*



- Kommunicera kort men trevligt i mejl, sms och chatt
- Bli proffs på att möta synpunkter i skrift
- Hitta rätt ton och tilltal

Du kanske har fått frågan eller synpunkten många gånger förut och behöver hitta nya sätt att besvara den? Här får du verktygen så att du kan visa engagemang och empati när du får såväl gamla som nya frågor från kunderna – oavsett om du kommunicerar via mejl, sms eller chatt-funktionen.

Företagsuniversitetets kurs "Skriva för kundtjänst" lär dig att besvara frågor, beklaga missförstånd och bemöta synpunkter på ett ännu proffsigare sätt. Du får också lära dig också hur du säkerställer att kunden blir nöjd med beskedet, att välja rätt ton och tilltal och att skriva korrekt svenska.

Dessutom får du insikt i hur du ska skriva det kunden vill veta, inte det du själv vill berätta.

Kursdagen kombinerar teori med många korta skrivövningar, analys och diskussion.

Välkommen till en inspirerande och praktisk dag på Företagsuniversitetet!

Nästa kursstart är den 27 november 2019 i Stockholm. Du kan boka dig på vår hemsida [www.foretagsuniversitetet.se](http://www.foretagsuniversitetet.se) eller ringa 08-600 62 00.

#### Boka direkt:

[foretagsuniversitetet.se/1997](http://foretagsuniversitetet.se/1997)

# Skriva för kundtjänst

## – hjälp kunden via mejl och chatt

### PROGRAM

- **Hantera och besvara vanliga ärenden**
  - frågor
  - synpunkter
  - reklamationer
  - förtydliganden
  - hänvisning till mer information
- **Kundtjänstens fem ben**
  - besvara frågor
  - beklaga missförstånd
  - bemöta synpunkter
  - belysa fördelar och fakta
  - bejaka kundkontakt
- **Skriv det kunden vill veta – inte det du vill berätta**
  - relevant information
  - hur mycket orkar kunden läsa?
  - vad vill kunden läsa?
  - vad händer sedan – nästa steg
- **Göra – Veta – Känna**
  - var tydlig med syftet
  - behöver kunden ge mer info, förtydliga, bekräfta?
  - vad behöver kunden veta?
  - hur ger du kunden en positiv känsla?
- **Ton och tilltal**
  - visa engagemang och empati
  - använd positiva förstärkningsord
  - undvik styrande ord
  - avsluta med 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

### FAKTA

#### Deltagare

Utbildningen vänder sig till dig som arbetar i kundtjänst och som kommunicerar skriftligt med kunder via t.ex. mejl och chatt.

#### Mål

Målet är att ge dig de kunskaper som behövs för att

- kommunicera kort, tydligt och trevligt med dina kunder via t.ex. mejl och chatt
- kunna besvara frågor, beklaga missförstånd och bemöta synpunkter i skrift
- välja rätt ton och tilltal, visa engagemang och empati för din kund
- skriva korrekt svenska.

#### Metod

Kursen kombinerar teori med många korta skrivövningar, samt analys och diskussion av olika mejl- och chattkonversationer.

#### Kursledare

Sofie Nylén

#### Bokning och rådgivning

För bokning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till [bokning@foretagsuniversitetet.se](mailto:bokning@foretagsuniversitetet.se). För information och kursrådgivning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till [kurs@foretagsuniversitetet.se](mailto:kurs@foretagsuniversitetet.se).



### DATUM

27 november 2019

### Ort

Stockholm

### Kursavgift

5 900

**Stockholm:** Kurser i Stockholm äger rum på Företagsuniversitetet i Globen-City i Stockholm. Hotellrum kan bokas till specialpris, uppge att du deltar i kurs hos oss eller ange kundnummer CH2005318. Boka på Quality Hotel Globe, tre minuters promenad från kurslokalerna: 08-686 63 20 eller per mail [q.globe@choice.se](mailto:q.globe@choice.se)

**Tid,** 10.00-17.00.

I kursavgiften ingår kursdokumentation, lunch samt för- och eftermiddagskaffe. Moms tillkommer.