

- 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.

Kursen 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.

Nästa kursstart är den 25 november 2024 i Stockholm. Du kan boka dig på vår hemsida [www.foretagsuniversitetet.se](http://www.foretagsuniversitetet.se) eller ringa 08-600 62 00.

# Skriva för kundtjänst

– ta hand om din kund via chatt och mejl

## 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

Annika Ulltin

### Kursavgift

I kursavgiften ingår kursdokumentation samt i de fall kursen genomförs på plats i våra kurslokaler även luncher samt för- och eftermiddagskaffe. Moms tillkommer.

### 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

25 november 2024

Ort

Stockholm

Kursavgift

6 900

**Stockholm:** Kurser i Stockholm äger rum på Posthuset, Vasagatan 28 i Stockholm. För dig som deltar i våra utbildningar erbjuder vi specialpris på två fina hotell nära kurslokalen: Nordic Light Hotel: boka på [nordiclighthotel.com](http://nordiclighthotel.com) och ange bokningskod "FUN-deltagare" eller Clarion Hotel Sign: ring 08-676 98 00 eller mejla till [cl.sign@choice.se](mailto:cl.sign@choice.se) och uppge avtalsnummer CH2005318.

Tid, 10.00-17.00.

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