

Att ge service via tangentbordet



Christer Isehag

www.isehag.se

Vi ska prata om...

- ☐ Utmaningar att gå från IRL till tangentbordet!
- ☐ Intryck & avtryck!
- ☐ Att lyssna/läsa för att förstå!
- ☐ Fraser som hjälper och fraser som stjälper!
- ☐ Att förmedla rätt känsla i skrift!
- ☐ Exempel från vardagen!
- ☐ Att vara tydlig och strukturerad!
- ☐ Skrivcase från vardagen!
- ☐ Tips & fällor!



Let's Talk
About It!

Vad är utmaningen?



Vad är anledningen att det är viktigt
att skriva professionellt och bra?

www.isehag.se



Utmaningarna?

Skickat är skickat

Versaler och utropstecken

Tempot

Svårt förstå kundens fråga

Känna av tonläget

Snabbt, kort och
opersonligt

Det offentliga rummet

Tennismatcher då mailandet aldrig upphör

Gå igenom regler

Svårt att guida

Kunden tror att jag bara chattar med honom

Förmedla glimten i ögat



Feltolkar

Förklara enkelt

Att det kan märkas att
det är standardsvar

Rädslan för Aftonbladet

Vi skapar intryck...



...och lämnar avtryck!

You never get a second chance
to get a first impression!

Intryck!



Avtryck!

Tro inte på allt du tänker!



För du vet inte vad du inte vet...

Bedöma
Döma
Fördöma



Det finns en människa bakom mailet!



www.isehag.se

Mördarfraser...

- ☐ Nej, så sa jag inte...
- ☐ Nu lyssnar du inte...
- ☐ Vad var det jag sa...
- ☐ Det borde du förstått...
- ☐ Inte mitt fel i alla fall...
- ☐ Hur svårt kan det vara...
- ☐ Lilla gumman/gubben...
- ☐ Snälla du...
- ☐ ...faktiskt!
- ☐ Men, det borde du sagt tidigare...
- ☐ Då får vi se hur länge det fungerar den här gången...

- ☐ Typ, ofta, jaha, och
- ☐ Är du sur?
- ☐ Fattar väl vilken idiot som helst
- ☐ Inte mitt bord
- ☐ Jag hör vad du säger
- ☐ Om du lyssnar på vad jag säger...
- ☐ Som jag tidigare sa...
- ☐ Christer, nu måste vi...
- ☐ Om du gör ditt jobb istället för att ...
- ☐ Innan jag ringer tidningen...
- ☐ Har du varit på kurs, eller?



Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång



garanterade kostnader nettolöneavdrag
 bruttolöneavdrag operationell bokfört värde
 drivmedelsförmån nks automatisk förlängning
 onormalt slitage 355-listan slitageguide
 kalkylsnurra splittkort normkalkyl norm
 restvärde komplettering fmk sla
 delat drivmedel kvd rakalk normoffert
 masteravtal finansiell accurate avrop avräkning bca
 skarpa kodning tco förmånsvärde
 förmån billingo



Vitaminfraser!

- ☐ Självklart
- ☐ Absolut
- ☐ Inga problem
- ☐ Det är det vi är till för
- ☐ Det ordnar jag
- ☐ Vad roligt
- ☐ Det kan jag ordna
- ☐ Tack för att du ringde
- ☐ Är det något mer jag kan göra
- ☐ Har jag varit tydlig så du förstår vad jag menar
- ☐ Återkom gärna om du har fler frågor



Hej
Tack
Förlåt



Att vara lyhörd

☐ Mönster

☐ Yttre

☐ Inre

☐ Inget



Lyssnarfällor



Lyssna
med ena
örat?

Läsa med
ena ögat?



Lösenordet fungerar inte!

Till: info@ekonomi.se

Kopia:

Ämne: Lösenordet fungerar inte!

Från:  Dölj min e-postadress

Hej Eva! Tack för ditt mail.

Så här gör du för att skapa ett nytt lösenord:

1. Gå till "Mina sidor".
2. Längst upp till höger klickar du på "Min profil".
3. Klicka på "Byt lösenord".
4. Du får skriva in det nya lösenordet två gånger och sedan klickar du på "Bekräfta".
5. Det kommer ett mail till din inkorg där du ska verifiera bytet av lösenord. Klicka på "Verifiera".
6. Lösenordet är bytt.

Tips för ett bra lösenord

Ett säkert lösenord innehåller både bokstäver, siffra och gärna några andra tecken.
Lösenordet ska vara minst 8 tecken långt.
Tänk på att inte ha samma lösenord överallt.

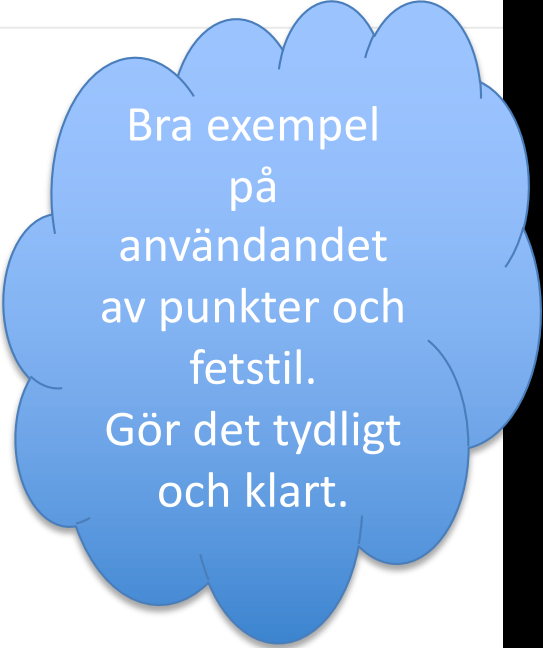
Misstänker du att någon annan använder ditt konto?

Då ska du alltid byta lösenord.

Jag hoppas den här informationen löser din fråga.
Om den inte gör det så är du välkommen att höra av dig igen.

Hälsningar
Petra Karlsson

Kundservice



Bra exempel
på
användandet
av punkter och
fetstil.
Gör det tydligt
och klart.

Tydlig och
klar
information



Försäkringskassan

0771-524 524

[www.forsakringskassan](http://www.forsakringskassan.se)

Karlsson, Kalle
Skogsglädten 13
187 42 Vallentuna

Nu kan du ansöka om sjukpenning

Hej!

Vi har tagit emot en sjukanmälan från din arbetsgivare. Du kan nu ansöka om sjukpenning.

Tydlig
instruktion

Ansök på Mina sidor

Det enklaste och snabbaste sättet för dig är att ansöka på Mina sidor.

Så här gör du:

1. Gå till forsakringskassan.se, klicka på Sjuk och Ansök om sjukpenning.
2. Logga in på Mina sidor och fyll i ansökan.
3. Bifoga läkarintyg. På Mina sidor kan du se om din läkare redan skickat in ditt intyg. Om vi inte har fått det ska du skicka det till oss.

Tydligt syfte

Personnummer 1 (1)

Bakgrund

Detaljinformation

Om du inte kan ansöka på Mina sidor

Om du vill ha en blankett för att ansöka om sjukpenning måste du ringa till kundcenter på 0771-524 524 och beställa den. Beskriv att ditt ärende gäller sjukpenning så får du hjälp av en handläggare.

Du kan inte hämta blanketten på forsakringskassan.se eftersom den innehåller förfyllda uppgifter om dig.

Vad händer efter att du ansökt?

Din första utbetalning kommer så fort vi har bedömt din rätt till sjukpenning. Om din ansökan är komplett tar det högst 30 dagar. Annars kontaktar vi dig.

Nästa steg

Har du frågor?

På forsakringskassan.se finns information om hur det fungerar när du är sjuk och svar på vanliga frågor. Hittar du inte svar på dina frågor på webbplatsen är du välkommen att ringa till vårt kundcenter 0771 - 524 524.

Nästa steg
Välkomnande uppmaning

Med vänlig hälsning

Försäkringskassan

- ☐ Läs mailet
- ☐ Skriv svaret
- ☐ Läs mailet en gång till
- ☐ Stämmer svaret
- ☐ Skicka

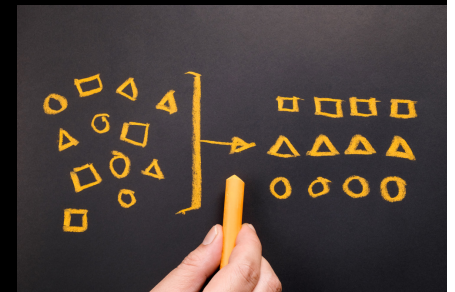


Sortera för att agera rätt!

- ☐ Synpunkter
- ☐ Konkreta frågor
- ☐ Önskemål
- ☐ Klagomål
- ☐ Reklamationer

Ge exempel på
de olika ur din
egen vardag!

Sortera vad det
handlar om i
varje mail.
Sedan anpassar
vi svaret till det.



Sandwichmetoden

Trevligt intryck

Tydlig information

Trevligt avtryck

www.isehag.se



Vad vill du att kunden ska...

☐ Veta?

- ☐ Tider, fakta, leveranstider

☐ Göra?

- ☐ Fatta beslut, beställa, återkoppla, höra av sig, mer info

☐ Tycka/känna?

- ☐ Bra och snabbt svar
- ☐ Trevligt bemötande
- ☐ Positivt



Fällor vid skriftlig kommunikation!

- ☐ Var och en gör som de själva vill – vi saknar riktlinjer!
- ☐ Layouten varierar beroende på vem som skriver
- ☐ Tydliggörandet av vilka förväntningarna kunden har rätt att ha
- ☐ Svarar inte för att vi inte vet...
- ☐ Långsamt!
- ☐ Håller oss kvar i samma kommunikationskanal vid långa dialoger!
- ☐ Att inte läsa ett ärendes historik – hela mailet...
- ☐ Opersonligt och kliniskt! Våga vara personlig även i skrift!
- ☐ För få vitaminfraser!
- ☐ Vi tackar inte kunden!
- ☐ Klipper och klistra för mycket!
- ☐ Intrycket och avtrycket!

Tips och tankar

- ☐ Sandwichmetoden
- ☐ Veta, göra, tycka/känna
- ☐ Var tydlig – linda inte in!
- ☐ Använd gärna punkter och fetstil för att göra texten tydlig!
- ☐ Fraserna som förmedlar känslor!
- ☐ Tacka dina kunder!
- ☐ Ge beröm!
- ☐ Ge tips och råd! Det är en människa du kommunicerar med – visa det!
- ☐ Svara även när du inte vet!
- ☐ Spegla kunden



Hur har du haft det och
vad tar du med dig?



www.isehag.se