



Bra bemötande i social kundtjänst

Anna Hass, Expressiva, @glimra

Emil Stenström, Kundo, @emilstenstrom

”Vi ska dra igång med sociala medier,
var ska vi börja?”

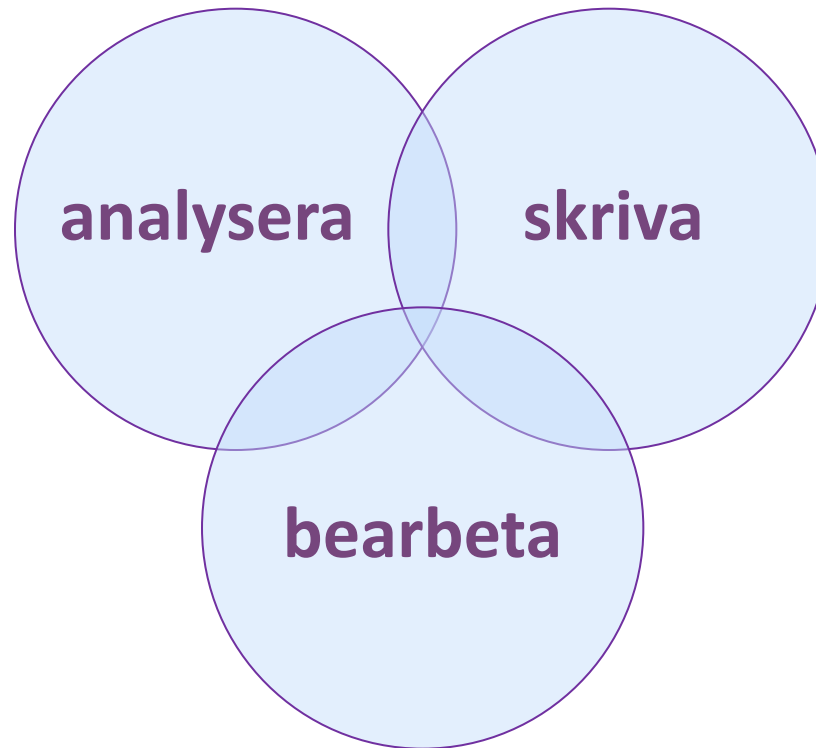
Kanaler?

Verktyg?

Organisation?



Du behöver göra tre saker för att få en bra text:



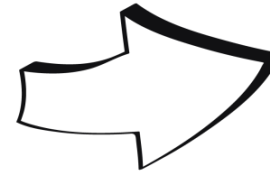
Vad vill du att de ska göra och känna?



sändare



mottagare



effekt!
mottagaren
agerar



När du skriver, utgå ifrån

Läsaren:

- Vilka ska läsa?
- Hur ser deras situation och behov ut?
- Vad vill de veta?

Effekten:

- Vad vill du att läsarna ska göra?
- Vad vill du att läsarna ska känna?

Texttypen:

- Vilka krav och förväntningar finns på den här typen av text?



Många har dåliga erfarenheter från kundtjänster



Balansera argument av tre slag

Vilken är tesen i texten?

”Du bör tycka att vårt svar här är rimligt trots att du inte får pengar tillbaka”

Ge känslargument – väck rätt känslor

”Vi respekterar din åsikt men kan tyvärr inte gå ifrån våra regler.”

Ge faktaargument – erbjud relevant underlag

”Om vi skulle erbjuda alla pengarna tillbaka skulle biljetterna behöva kosta dubbelt så mycket. Vi väljer att hålla priserna nere istället.”

Ge pondusargument – bygg din trovärdighet och personlighet

”Vi har noggrann statistik över de här sakerna, och det är viktigt för oss att hålla oss till regler som är bra för så många som möjligt av er medlemmar.”



Två olika slags kommunikation:

**Marknads-
föring**

Kundtjänst

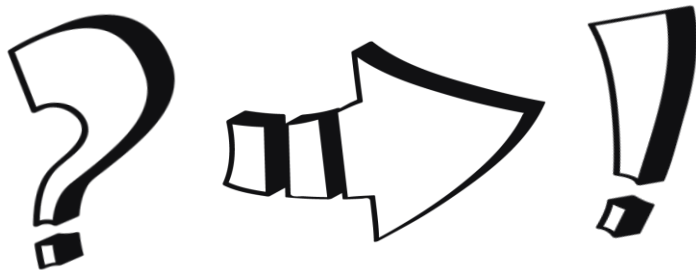


Ofta ska flera hitta svar i samma text



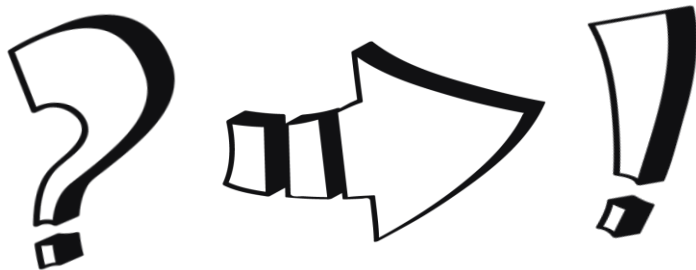
Skriv trevliga svar

- Bygg relationen: ha bilder och namn på er som svarar, bjud in till fortsatt dialog, och se gärna till att samma person fortsätter sköta dialogen.
- Förbered mallsvar för effektivitetens skull, men redigera alltid till den aktuella personen.
- Ge ett hjälpsamt intryck: använd strukturen Trevlig—Tydlig—Trevlig.
- Skriv ur läsarnas perspektiv: *du kan få*, inte *vi ger*
- Undvik era interna ord: använd läsarnas egna ord, vanliga lättbegripliga.



Skriv användbara svar

- Orientera till olika delar: skriv tydliga sökbara rubriker.
- Ge ett snabbt effektivt svar först: svara ja/nej direkt om det går.
- Ställ upp svaret i rätt ordning: orientera – instruera – motivera – aktivera
- Skriv användbart: ge tydliga instruktioner och användbara länkar etc.
- Motivera = övertyga: väck rätt känslor, bygg förtroende, ge relevanta fakta.





Hem

Fråga

Kan man provträna h...

**Kan man provträna hos er?**

Om man fundrar på att köpa ett träningskort på Sats, kan man då få provträna gratis på någon utav anläggningarna innan?

Lisa

7 månader sedan ⚠



Följ

2 följer inlägget



Hej,

Vad roligt att du vill prova att träna hos oss!

Du är välkommen att provträna för en drop-in avgift på 200kr alternativt 150kr om du går tillsammans med en medlem. Bli du sedan medlem inom en vecka så får du avgiften tillbaka.

Det ingår även tre ångerveckor när du blir medlem så att du hinner känna efter att du trivs hos oss.

Du får då träna en månad och enbart betala för den tiden.

Just nu har vi en kampanj där vi erbjuder en veckas gratis provträning på SATS via Wrapp-appen:

<https://www.wrapp.com/se>

Lycka till med träningen!

med vänlig hälsning

Cecilia

Cecilia Kundservice

7 månader sedan ⚠

SATS

Ställ din fråga här. Använd gärna sökfunktionen först för att se om din fråga besvarats tidigare.

Vi svarar på dina frågor**Randi**

Kundservicechef

**Sara**

Kundservice

**Tomas**

Kundservice

**Cecilia**

Kundservice

**Camilla**

Kundservice

**Ändringshistorik för detta inlägg**

SATS är Nordens ledande träningsföretag med 107 helägda center på ett trettiotal tätorter i Norge, Sverige, Danmark och Finland.

Trevlig – tydlig – trevlig.
Personer. *Du, inte vi.*

Hej Pontus!

Tack för ditt förslag. Vi kommer inom kort göra det möjligt att köpa en så kallad tilläggsresa med reskassa som betalmedel när du registrerar ditt kort på en station som inte ingår i perioden. När detta blir möjligt kommer vi att informera genom bland annat en nyhet på www.tim.se, vi kommer troligen också att skicka ett nyhetsbrev, om du inte redan prenumererar kan du anmäla dig på: www.tim.se/nyhetsbrev

Så här kommer du då att kunna gå till väga (möjligt i samband med nästa större mjukvaruuppgradering för SJ Regional-automaterna):

1. Resa från Eskilstuna till Stockholm: – Sätt i ditt SJ Regional-kort – Välj "Köp resa" på startsidan – Välj enkelbiljett Eskilstuna-Strängnäs och betala med reskassa (pengarna på kortet måste räcka för att betala den valda biljetten). – När köpet är klart kommer du att få en Ja/Nej-fråga om du också vill registrera en resa på din 30-dagarsperiod, i ditt fall Strängnäs-Stockholm. – Om du valt Ja har du nu en giltig biljett för hela resan. – OBS! På pappersbiljetten som du får ut för resan Eskilstuna-Strängnäs kommer det stå något i stil med "Tilläggsresa till 30-dagarsperiod", vilket är tänkt att hjälpa personalen ombord att notera att du kommer resa vidare, fast då med e-biljetten på kortet som färdbevis.

2. Resa från Flemingsberg till Eskilstuna (möjligt redan idag):

- Registrera din resa till Strängnäs som vanligt. Kortet går att registrera även på mellanliggande stationer: www.tim.se/resvagar – Välj "Köp resa" på startsidan – Ändra Från-station till Strängnäs – Köp enkelbiljett Strängnäs-Eskilstuna och betala på valfritt sätt (betalkort eller reskassa).

Trevlig resa!

Användbar instruktion.



Hej Jan-Börje,



Du bör, i första hand, informera posten om att du bestrider fakturan med hänvisning till att bolaget ska betala den. Det tillhör god svensk inkassosed att inte driva in bestridna fakturor så ärendet ska sättas på paus fram tills det är utrett.

Vidare bör du skriva till bolagets adress, bifoga en kopia på fakturan och hänvisa till bolagets tidigare löfte om att de ska stå för kostnaderna för återfrakten.

Behöver du ytterligare assistans är det lämpligt att du skickar in ärendet till oss genom vår PDF-blankett som finns på vår [Vägledning & kontakt-sida](#).

med vänliga hälsningar.

Användbar instruktion.



Hej Gustaf!

Tack för din fråga. Om du vill kunna välja mellan SJ Snabbtåg och Upptåget måste du tyvärr köpa två olika biljetter.

1. SJ Månadsbiljett Snabbtåg på www.sj.se > Köp pendlar- och årskort (3 650 kr)
2. UL Län*, 30 dagar: <http://www.ul.se/sv/biljetter/lan> (1 200 kr)

Med SJ Månadsbiljett kan du även resa med SJ Regional Sala-Västerås-Stockholm, eller Uppsala-Stockholm.

*Sala kommer från och med 2012-12-09 att ingå i UL Län, fast kommunen inte ligger i Uppsala län...

Trevlig resa!

PS.

TiM kombi (obokad biljett) går inte att köpa som snabbtågsbiljett, eftersom det är obligatorisk platsbokning på SJ Snabbtåg.

▲ Olämpligt?

Hjälpsamt trots negativt.

Ok då har jag den information som behövs. SJ Månadsbiljett Snabbtåg täcker de flesta sträckor verkar det som (inklusive Västerås vilket är bra)

Tack!



Hej Birgitta,

Tyvärr har vi inte någon sådan lista.

Det är nästintill omöjligt att upprätthålla en sådan lista då oseriösa aktörer sällan låter sina bolag vara likadana under längre tid. De byter namn, byter ägare, byter bolagsform eller byter helt enkelt bolag.

Den brittiska branschorganisationen [RDO](#) har en lista över aktörer de vet är seriösa; utöver detta har vi inte kännedom om någon ytterligare aktuell kartläggning över branschen.

med vänliga hälsningar,

Erik Juridisk rådgivare

Hjälpsamt trots negativt.



Hej Anna och tack för dina synpunkter!

Vi beklagar verkligen att du känner dig ifrågasatt då du visar upp din fullt giltiga biljett! Vi håller med om att en lösning med ett enda kort som kan avläsas/kontrolleras av alla bolag i TiM-samarbetet är önskvärt, men det är tyvärr inte tekniskt möjligt i dagsläget. Eftersom samarbetet TiM är stort och det i detta ingår många olika trafikbolag har det visat sig både krångligt och kostsamt att hitta en gemensam lösning, men vi jobbar vidare för en smidigare lösning i framtiden!

Vi beklagar kommunikationsbristen mellan TiM och SL och SLs trafikentreprenörer. Vi har bett SL göra en extra kommunikationsinsats för att förbättra kunskapen om giltiga biljetter inom pendeltågstrafiken.

Från och med början av juni 2012 ger SL Access-kortet också grönt ljus på SLs bussar, validera det i kortläsaren då du stiger ombord. Färdbeviset utgörs dock fortfarande av pappersbiljetten. Läs mer på:

www.tim.se/access

Om ditt SL Access-kort inte fungerar på SL-bussar, maila gärna kortnumret till synpunkter@tim.se så tar vi reda på vad problemet är!

Hjälpsamt trots negativt.

? Västerås-Eskilstuna

Hej!

Går det att lägga till lokaltrafiktillägg för hela UL-området ovanpå ett 10-resors eller 30-dagars SJ-kort mellan Västerås och Eskilstuna?

Jag får inte upp detta lokaltrafiktillägg som ett alternativ när jag söker efter pris på tim.se, trots att UL trafikerar västerås med en expressbuss.

Vad kostar det isåfall? (10-resor samt 30-dagar)

Tack på förhand!

Kunde börjat *ja* eller *nej*.

Hej Tobias och tack för din fråga!

Anledningen till att du inte får upp UL som tilläggsalternativ vid din prissökning på Tim.se är att UL:s expressbussar mellan Västerås och Uppsala går utanför Uppsala län och inte ingår i tillägget "UL Uppsala län". Vi säljer inte denna kombination idag men har skickat förslaget vidare till Tim:s arbetsgrupp Pris & Biljett.

Alternativet "10 resor inom 30 dagar" säljs endast med SJ-giltighet och kan inte kombineras med lokaltrafiktillägg. Det är alternativet "obergänsat resande i 30 dagar" som säljs i kombination med lokaltrafiktillägg på biljetterna Tim kombi och Tim komplett.



Ja det fungerar tyvärr inte. Men återställ du mitt lösenord om du tror det hjälper!

David Hedberg

3 dagar sedan ⚠️



Hej David!

Jag har nu skapat ett nytt lösenord till dig.

Jag testade själv att logga in och det fungerar utmärkt nu.

Du får inom kort ett mail med dina nya inloggningsuppgifter.

Hör gärna av dig igen om det skulle vara några problem.

Med vänlig hälsning

Tomas

Tomas Kundservice

2 dagar sedan ⚠️

SATS

Nöjd missnöjd kund.



Fan-fu**ing-tastic!

Tack för hjälpen!

David Hedberg

2 dagar sedan ⚠️



Hittar man lätt rätt inlägg? Är rubrikerna begripliga fristående?

- Spinning Iksu spa
- Träningskortspriserna
- Öppettider
- cykel
- Försvunna TRX pass sökes...
- Speglar
- Städare i omklädningsrum – könsrelaterat
- Mammaträning, beachträning, barnpassning
- Zumba
- vilka aktiviteter ingår till månadskort
- Ätstörningar
- Längre pinnar
- Temakväll löpning 27/4?



Skriv informativa rubriker

- Använd textens eller styckets 3 viktigaste ord
- Lägg till 1 verb – hellre *boka* än *bokning*
- Låt rubriken vara runt 7 ord lång – du kan dela den i 2 led med : eller –

Exempel:

Kommer öppettiderna i gymmet ändras under sommaren?

Hur arbetar ni för att motverka ätstörningar?

Sluta ha manliga städare i kvinnornas omklädningsrum



Granska, bedöma, redigera en text:

Hitta 3 + och 3 - med texten, sammanställ dem med det viktigaste först.
Granska texten i denna ordning:

- 1. Syftet:** Svarar texten på läsarens frågor?
Är det tydligt vad läsaren ska göra, och varför och hur?
- 2. Strukturen:** Kommer innehållet i den ordning läsarna vill ha det?
Är texten tydligt och överskådligt uppställd med rubriker, punktlister osv?
Gör strukturen så att texten är lätt att använda?
- 3. Språket:** Är meningarna lätta att läsa och följa?
Är sammanhangen tydliga?
Är orden enkla, vanliga och begripliga?
Är språket anpassat till läsarnas behov?
Följer språket skrivreglerna?



Tack!

