



Praktiske informationer

OM TRÆNINGSPROGRAMMET

Tillykke med, at du vil tage de første skridt mod bedre kundeservice i din virksomhed.

Vi træner jer i god kundeservice, så I de næste 90 dage vil få mindst 90 % bedre kundetilfredshed og langt flere glade kunder. Det gavner både din virksomhed, dine ansatte og kvaliteten af den kundeservice, I tilbyder jeres kunder.

Vi håber, I vil følge vores anbefalinger til et vellykket program, så I på den måde får mest ud af forløbet og bedst mulige chancer for at nå mindst 90 %.

Anbefalinger:

- Vi anbefaler, at I tager 80 % af jeres opkald inden for 20 sekunder (dette kan I holde øje med hver dag i jeres Wallboard). Så slipper kunden for at vente og I øger kundetilfredsheden.
- Vi anbefaler, at minimum en bruger har Omstilling Plus. På den måde får I mest ud af træningen, fordi I kan følge statistik og status på et [Wallboard](#).
- Vi anbefaler, at I ændrer jeres opsætning ved indgående opkald, så nummeret videregives til f.eks. [kø-funktion](#), [telefonkæde](#) eller [ringegruppe](#). På den måde ringer telefonen ikke kun til én person, men kan i stedet tages af de personer, det er mest relevant at modtage opkaldet for. Så undgår I mistede opkald. Obs! Husk at kø-funktion kræver Omstilling Plus-brugere, imens brugere med almindelig Omstilling kan bruge telefonkæde og ringegruppe.
- Vi anbefaler, at I ikke har en telefonmenu (f.eks tryk 1 for salg, tryk 2 for kundeservice, osv.) med mindre det er absolut nødvendigt. Det giver en dårligere kundeoplevelse.
- Vi anbefaler, at I har en god håndfuld opkald i løbet af en dag for at få den største effekt af træningsforløbet. Ellers kommer der ikke nødvendigvis tilstrækkeligt med Smiley-anmeldelser til at I kan få nok data til at måle før/efter. Der er dog masser af læring i det for alle typer virksomheder, så tilmeld jer endelig, også selvom telefonen ikke ringer uafbrudt.