

Öka er nåbarhet och telefonservice med: **Svarskvalitetsanalys**

Eftersom telefonen är ett av de viktigaste hjälpmedlen för kommunikation med kunder är det viktigt att ge en hög telefonservice vid telefonsamtal. Telefonservicen är till stor del beroende av det första bemötande kunden får när han eller hon ringer företaget. Detta gäller både nya och gamla kunder samt oberoende av om kunden ringer växeln, kundtjänst eller direkt till en person på företaget.

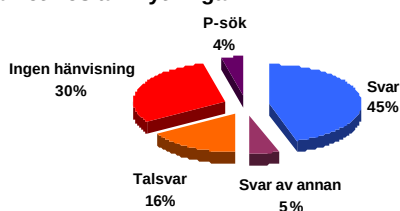
Ett snabbt svar med ett korrekt bemötande eller ett aktuellt frånvarobesked med möjlighet att lämna ett meddelande gör kunden positiv medan ett oengagerat svar eller i värsta fall, inget svar alls försämrar relationen med kunden.

En Svarskvalitetsanalys innebär att LTA-Telefoni utför en mätning genom att ringa ett antal testsamtal. Resultaten från denna mätning redovisas i en kundspecifik rapport med nulägesanalys och förslag på åtgärder som kan förbättra Er telefonservice. Rapporten tar upp frågor som bemötande, nåbarhet, väntetider, utnyttjande av hänvisningssystem, möjlighet att lämna meddelande etc.



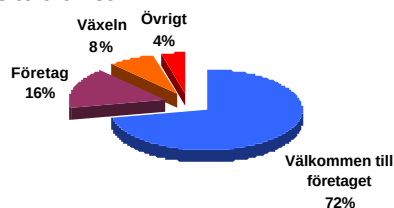
Nästa samtal kan vara en ny storkund...vet Ni att denne får svar och ett korrekt bemötande?

Nåbarhet hos anknytningar



Exemplet visar en typisk bild av nåbarheten hos anknytningar. Notera den röda delen som visar att 30 % av samtalen lämnas obesvarade och utan hänvisningsorsak! I dessa fall kan telefonisten inte ge kunden en fullgod service vilket är mycket olyckligt.

Svar hos telefonist



Diagrammet visar hur kunder som ringer på företagets huvudnummer bemöts. Man ser tydligt att telefonisterna ofta använder fel hälsningsfras. Detta är givetvis inte bra eftersom det ger ett sämre intryck och kan orsaka förvirring. Särskilt vanligt är detta i de fall då telefonisterna svarar åt flera företag.

En svarskvalitetsanalys görs normalt på en kombination av telefonister och ett urval av anknytningar men kan även göras på enbart anknytningar (exempelvis en kundtjänst). Vilka anknytningar som skall kontrolleras avgör Ni i samarbete med LTA-Telefoni. Rapporten redovisar en mätning som gjorts under 2-3 veckor och innehåller bl.a. följande delmoment:

- Svarsfras
- Väntetid innan svar
- Nåbarhet (svar, hänvisning, inget besked osv.)
- Erbjuden service (Meddelande, GSM osv.)

Vill Ni också få kontroll på Er telefonservice och vet att Era kunder når Er? Kontakta i så fall LTA-Telefoni på telefon: 08-761 44 20. Du är också välkommen att besöka vår hemsida www.lta.se.