



Er der nogen på linjen?

5 tips til en mere effektiv rådgivning til gavn for både brugere og rådgivere

Du er nu nr. 7 i køen.

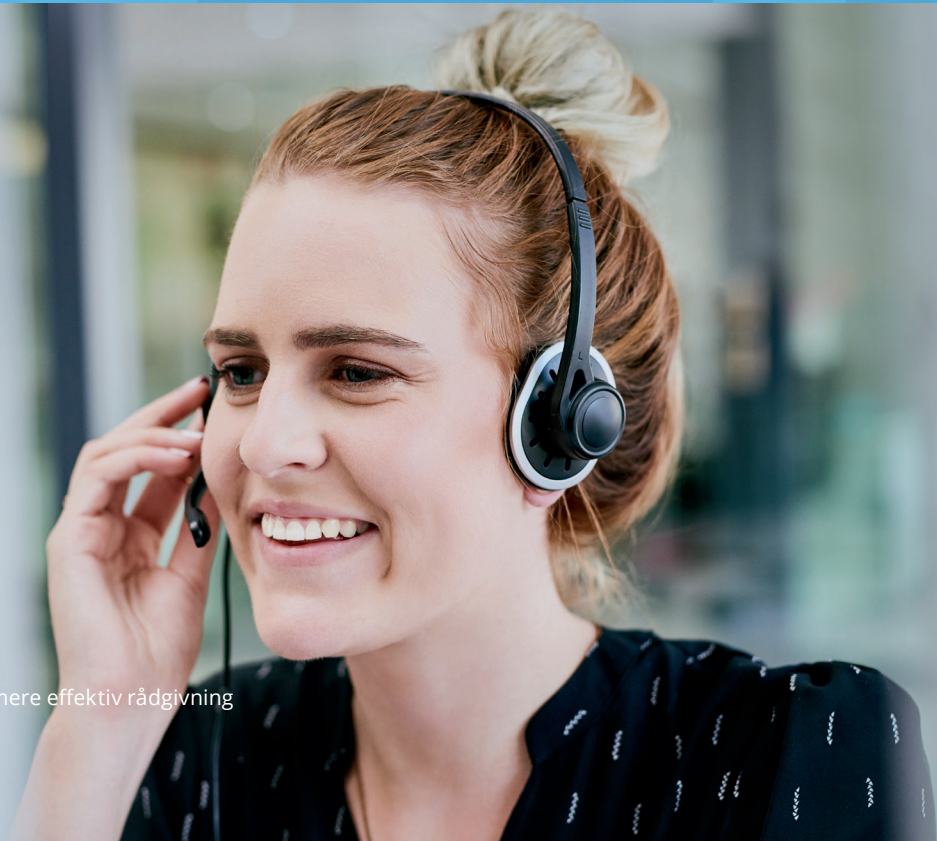
Du har ringet uden for vores åbningstid. Prøv igen i morgen

Tak for din henvendelse. Vi vender tilbage inden for 1-2 uger.

Når man søger råd og vejledning, kan man nemt miste modet, hvis man bare bliver mødt af denne type standard-svar. Hvis ikke man lige har god tid og tålmodighed, lægger man nok hurtigt på igen eller lukker sin chat ned igen – og måske glemmer man helt at tage kontakt igen.

Derfor har vi samlet 5 tips til, hvordan du kan gøre din rådgivning mere effektiv. Både så den møder dine brugere på deres hjemmebane, så de kan føle sig trygge, men også står til rådighed, når de har brug for den. Men også tips, der hjælper dine rådgivere til at kunne nå at besvare flere henvendelser på samme tid – uden at det går udover kvaliteten.

Måske er hele formålet med den organisation, du arbejder i, at tilbyde råd og vejledning. Måske er rådgivningen blot én ud af mange services I tilbyder. Uanset hvor meget rådgivningen fylder hos jer, vil I kunne bruge disse 5 tips til at gøre den mere effektiv.





TIP 1

Mød din målgruppe på deres kanaler

Hvordan er din målgruppe vant til at kommunikere med andre? Er de mest til at ringe eller skrive? Hvilke sociale medier bruger de? Og foregår al deres kommunikation i virkeligheden der?

Vores måde at kommunikere med hinanden på ændrer sig hele tiden. Allerede i 2016 kunne Danmarks Statistik konstatere, at vi SMS'ede næstede 20 % mindre end året før. Meget af den kommunikation er i dag flyttet over på sociale medier. Og især for unge er det meget mere naturligt at skrive en besked end at ringe.

Så find ud af, hvor og hvordan din målgruppe er vant til at kommunikere og mød dem med din rådgivning der. Og vær forberedt på, at om lidt kommer der måske et nyt socialt medie, som store dele af din målgruppe rykker over på.

TIP 2

Overvej rådgivningens åbningstider

Er du tilgængelig når din målgruppe har brug for dig? Det hjælper ikke meget at tilbyde rådgivning, når behovet ikke er der, eller din målgruppe ikke har tid til at tage kontakt.

Henvender du dig f.eks. til skolebørn eller folk, der går på arbejde, er de som regel travlt optaget mellem 8-15. Mange får ofte god tid til at tænke på alle deres bekymringer, når hovedet rammer puden om aftenen. Så måske giver det bedre mening at have åbent om aftenen i stedet for midt på dagen?

Så overvej åbningstiderne nøje, og vælg det tidsrum, der passer brugerne bedst – ikke bare, hvad der lige er praktisk for jer.



TIP 3

Husk at få feedback på din rådgivning

Er din rådgivning god nok? Ja, hvis ikke du spørger så finder du aldrig ud af det. Gør det derfor nemt for dine brugere at sende feedback efter, de har fået rådgivning.

Det kunne f.eks. være med ét eller flere af følgende spørgsmål, der automatisk bliver sendt til brugeren efter en samtale:

- Hvad syntes du om vores samtale?
- Hvilken karakter vil du give den på en skala fra 1 til 5?
- Fik du den støtte / vejledning, du havde brug for?
- Er der noget, du syntes skulle have været anderledes?
- Kunne du finde på at komme tilbage efter hjælp igen?

TIP 4

Få hjælp af en chatbot – også uden for åbningstiden

Får I mange af de samme spørgsmål? Så kan I med fordel overveje at gøre brug af en chatbot. Den kan helt automatisk svare på standardspørgsmål om alt lige fra åbningstider til, hvad I kan hjælpe med og om, hvorvidt man er anonym eller ej.

Har I allerede i dag en FAQ kan den relativt nemt bruges til at "oplære" en chatbot.

Og nej, en chatbot kan ikke erstatte rådgivning fra en rigtig person. Men den kan besvare de mere simple henvendelser for dine rådgivere, så de får bedre tid til de mere komplekse henvendelser.



TIP 5

Spil med åbne kort og gør brugeren tryk

Den bedste rådgivning kommer når, brugeren føler sig tryk og tør åbne helt op for sine udfordringer. Derfor er det en rigtig god ide at være helt tydelig omkring, hvordan I behandler brugerens henvendelse.

Hav en åben politik om, hvordan I håndterer og behandler data. Ikke en lang teknisk beskrivelse, men heller et par helt korte og præcise linjer, man hurtigt kan læse. Og gør det tydeligt for brugeren om de har mulighed for at være anonyme eller ej.

Sørg for at det, og anden relevant information, er let tilgængeligt før, under og efter rådgivningen finder sted. På den måde spiller I med helt åbne kort, og kan skabe tryk hos jeres brugere.

Skal vi hjælpe dig med at effektivisere din rådgivning?

talkiing er en kommunikationsløsning designet til organisationer, der yder rådgivning. En løsning udviklet af CIM Mobility i samarbejde Børns Vilkår.

Hos CIM Mobility har vi specialiseret os i kommunikations- og softwareløsninger, til mange brugere, mobiltyper og enhver tovejskommunikation. En af disse løsninger er talkiing, udviklet på baggrund af konkrete behov fra Børns Vilkår i 2012.

Sidenhen har vi udviklet og optimeret talkiing til i dag at kunne samle alle chat-kanaler i ét fælles værktøj. Et værktøj, der kan effektivisere din rådgivning – til gavn for både brugere og rådgivere.

Dine brugere kan kontakte dig via telefon, videokald, Facebook Messenger, SMS, Skype og web – men uanset, hvilken kanal de bruger, kan du altid svare dem fra ét og samme sted.

Og du kan også nemt bygge din egen chatbot.

Kontakt

Har du spørgsmål, vil du se en demonstration eller vil du høre mere om mulighederne med talkiing, er du meget velkommen til at kontakte os.

kontakt@talkiing.dk
+45 76 90 00 02