

5 punkter som er avgjørende for en god svartjeneste

Vi mener at det er svært viktig at de som ringer deg får godfølelsen og kjenner seg velkommen. Sentralbordbetjeningen er førsteinntrykket i dine kunders bevissthet. De er med på å legge grunnlaget for suksessen din videre. En god sentralbordtjeneste fester seg som positive minner i hodet til de som ringer deg. Her får du de 5 punktene som vi mener må være på plass for at det skal skje.

1. **Blid og hyggelig person som svarer**

Det er helt avgjørende at den som svarer telefonen er blid og imøtekommende, og lutter øre for hva innringer ønsker. Vedkommende må være glad i å hjelpe og kunne lytte aktivt, slik at det kommer helt tydelig og klart frem hva innringer ønsker. Dette er viktig, slik at samtalen kan overføres direkte til den i bedriften din som kan hjelpe på best mulig måte. Da går alt effektivt og hyggelig for seg.

2. **Kompetanseoversikt**

Det er også svært viktig at den som tar telefonen vet og forstår hvem i bedriften som gjør hva, og er best på hva. Lag derfor en kompetanseoversikt som viser hva hver enkelt gjør i bedriften, og hva hver enkelt er god på. Innringere må helst treffe den i bedriften som er best til å svare på akkurat det de har spørsmål om der og da.

3. **Telefonstrategi**

Sett opp en klar og tydelig telefonstrategi som alle er kjent med, og ønsker å bruke. Det vil si en strategi for hvor lang tid som skal være maksimal ventetid for innringere, hvem som er reserve for ansatte ved fravær. Mange har satt opp automatiske viderekobling til kollega eller sentralbordet, slik at samtalen går dit dersom en ikke rekker telefonen. Det kan også være lurt å ha et lignende oppsett for e-postene.

4. **Riktige og gode verktøy som gir oversikt**

Bruk de tekniske hjelpemidlene og verktøy som er relevante for en god tilgjengelighet, og som gir en god oversikt for sentralbordbetjeningen. Det kan f.eks være PC sentralbord, CRM system, Kalendere, intranett, HR-system. Sørg også for at alle ansatte bruker dem, og oppdaterer informasjonen.

5. **Ferie- og fraværplan**

Ha klart en årsplan for de ansatte som viser ferie, kurs, seminar og ellers planlagte aktiviteter hvor det er fravær. Dette er en ting som det syndes mye med, og som øker sarkvaliteten betraktelig dersom dette er satt i system.

Det var de punktene som vi synes er de viktigste. Jeg håper at det var til nytte for deg på en eller annen måte. Dersom du har lyst til å prøve vår sentralbordtjeneste, så er det bare å plukke opp telefonen og ringe 22901060 så svarer vi på de spørsmålene du eventuelt måtte ha der!