



Var med när det nappar !

eller...

att inte snubbla på mållinjen...



Självklarheter – men tyvärr ett problem

Förlorade bokningar för att det inte fungerar.

Vem ska sköta kundkontakterna?

Du själv eller någon annan?

Kanske bättre att samarbeta.

Hur tillgänglig är du?



Vad är det som gäller?

Svar inom 24 timmar – helst samma dag.



Hur kontaktar kunden ditt företag?

Tydlig information på egna webbsidan - tre platser.

Stäm av med någon utomstående.

Kontrollera med dig själv på andra sidor.

Informera om vad som gäller.



Vad händer när kunden ringer...?

Svara - fundera över telefontider.

Vidarekoppla.

Telefonsvarare - var personlig.

Nummerpresentatör.

Dagliga rutiner.



Vad händer när kunden mejlar...?

Vidareförmedling.

Dagliga rutiner.

Automatiska svarsmejl.



Att kunna svara på frågor...

Vilka är de vanligaste frågorna.

Förbättra webbsidan.

Gör standardsvar under lågsäsong.

Var personlig i början och slutet.

Snabbt och enkelt, fungera även under högsäsong.



Stimulera bokningsprocessen...

Komplettera med ett konkret erbjudande.

Tala om hur man anmäler eller bokar.

Ge tips på andra alternativ.



Rätt information vid rätt tillfälle...

Dränk inte kunden i för mycket information.

Presentera ditt alternativ enkelt och attraktivt.



Registrera och följ upp...

Gör en Excel-fil.

Namn, kontaktuppgifter, mejl och ärende.

Följ upp efter några dagar.



Bokning

Bokningsavgift.

Bokningsvillkor.

Information inför resa.

Var tydlig och professionell.