

# Kommunikationsplattform för service och kundbemötande

## 1. Målsättningarna för varumärket

Vad innebär god service för vårt varumärke, vad är utmärkande och särskiljande? Vad ska karaktärisera sättet på vilket vi bemöter våra kunder?

## 2. Målgruppen

Vad vet vi om dem? Hur tänker man och hur betar man sig? Vilket bemötande förväntar man sig, vad innebär god service för våra kunder?

## 3. Hur kan vi stödja och motivera våra medarbetare?

Hur kan vi utbilda våra medarbetare för att bli trovärdiga? Vilka karaktärsdrag har de människor våra kunder möter, hurdana ska de vara och vilken attityd har de?

## 4. Hur kan platsen förstärka budskapet?

Vilka situationer är centrala när vi möter kunderna?  
Vad kan vi tillföra som extra stimuli och inspiration på dessa platser?

## 5. Resultat av kundbemötandet

Vad vi vill att kunderna ska tänka och säga om oss?  
Hur vill vi att våra kunder ska känna sig som ett resultat av att ha mött vår service?

