

Checklista

Skriftlig kommunikation

- ☐ *En känsla är förmedlad eller bemött i början och slutet*
- ☐ *Informationen är disponerad så här:*
 - *vad + ett kort varför*
 - *vem? när? hur? var?*
 - *Längre varför*
- ☐ *Fokus är på lösningen först, sen beklaga eller ursäkt*
- ☐ *Några alternativ finns*
- ☐ *En procedur för hur man ska göra finns*
- ☐ *Negativa och osäkra ord är borttagna*
- ☐ *Sådant som kan trigga kunden, som stavfel, egna värderingar och negationer är borttagna*
- ☐ *Jag har speglat kunden med några ord, meningar eller skriftens uppbyggnad*
- ☐ *Det finns proaktiv information med svar på frågor som kan dyka upp, så kunden inte behöver återkomma igen med fler frågor*
- ☐ *Jag har tackat för feedback*
- ☐ *Kan ett samtal eller en uppföljning göra kunden mer wow:ad?*
- ☐ *Jag kan checka av att informationen är trygg, tydlig och trevlig!*
- ☐ *Texten är luftig och lättläst*