

## TONALITET – Så säger vi det

Här är ett urval av praktiska exempel som i första hand vänder sig till muntlig kommunikation med våra kunder.

- Vi är öppna och inkluderande i vårt kroppsspråk (inga armar i kors)
- Vi behandlar alla lika oavsett vem de är
- Vi etablerar alltid ögonkontakt först med den vi ska lyssna på eller prata med
- Vi undviker att titta ner på kund. Om kund som vill prata sitter ner – sätter vi oss på huk om det går
- Öresundståg lyssnar först och talar sedan, när vi blir kontaktade
- Vi har ett vårdat språk och talar aldrig nedlåtande om någon eller något
- Vi lyssnar aktivt, visar hänsyn och förståelse för andras upplevelse och synpunkt
- Vi visar att vi lyssnar aktivt genom att inte multi-taska samtidigt
- Vi försäkrar oss med eventuella kontrollfrågor att vi förstått
- Vi svarar kund på ett lättförståeligt språk utan järnvägstermer eller interna uttryck.
- Vi svarar och ger besked på ett enkelt, tydligt och vänligt sätt
- Vi är lösningsfokuserade i våra svar
- Vi skyller aldrig ifrån oss men belyser fakta och förklarar varför en situation uppstått.
- Våra svar ska underlätta för kunden att ta egna beslut
- Om vi gjort ett misstag erkänner vi det, ber om ursäkt och tar åtgärder för att förhindra att det sker igen
- Har kunden gjort fel försöker vi hjälpa den att göra rätt
- Vi visar att vi är ett team som jobbar tillsammans för att kunderna ska få den bästa möjliga resan

Vi kommunicerar helt enkelt så att våra resenärer uppfattar oss som pålitliga, omtänksamma och framåt!