



grassroots
young entrepreneurs in eco-health tourism

Optimera affärsverksamheten **Kundhantering**

Inkluderar digitala verktyg!



www.ecohealthforyouth.com



This resource is licensed
under CC BY 4.0

This project has been funded with support from the European Commission. The author is solely responsible for this publication (communication) and the Commission accepts no responsibility for any use may be made of the information contained therein. In compliance of the new GDPR framework, please note that the Partnership will only process your personal data in the sole interest and purpose of the project and without any prejudice to your rights therein 2021-2-BE04-KA220-YOU-000050778



Co-funded by
the European Union

Innehåll

Utmaningar

- 01** Att arbeta isolerat eller att inte kommunicera
- 02** Att inte nå rätt målgrupp
- 03** Inte synlig för kunder
- 04** Effektiv support med begränsade resurser
- 05** Brist på kundengagemang
- 06** Ineffektiv kommunikation med kunder
- 07** Svårigheter att samordna kulturevenemang mellan olika intressenter
- 08** Begränsad tillgång till globala marknader för miljövänliga workshoppaket
- 09** Hantering av upprepade kundförfrågningar utan Centraliserade resurser
- 10** Hantera kundförfrågningar 24/7 utan att öka arbetsbelastningen



Kundhantering

Utmaningar & digitala lösningar



Kundhantering: Få kontakt med kunder för att bygga varaktiga relationer



Utmaning 1

Att arbeta i isolering och brist på kommunikation.

Att arbeta isolerat eller inte kommunicera din idé gör att ditt team, dina partners och dina kunder känner sig fränkopplade eller omedvetna om dina framsteg.

Lösning

Håll kontakten och kommunicera tydligt. Dela uppdateringar om dina miljövänliga insatser, samhällsprojekt och hållbara metoder för att bygga förtroende och stöd. Genom att vara uppkopplad och transparent kan du bygga starkare relationer och få ditt miljöföretag att sticka ut.

Verktyg för optimering

Slack, Microsoft Teams och Mailchimp

Slack eller Microsoft Teams: Använd dessa verktyg för att hålla kontakten med ditt team, leverantörer och andra intressenter. Dela med dig av dina hållbarhetsmål, diskutera framsteg i gröna projekt och tacka dem som hjälper dig att uppnå dina mål. Dessa plattformar gör det enkelt att hålla alla samordnade och informerade. Tacka dem om de har hjälpt dig att nå dina mål.
www.slack.com www.microsoft.com/microsoft-teams

Mailchimp: Skicka nyhetsbrev eller e-postuppdateringar om dina hållbara metoder och kommande gröna initiativ. Lyft fram dina senaste miljöprojekt, dela berättelser om samhällsengagemang eller ge tips för ett hållbart liv. Uppmuntra kunderna att engagera sig eller stödja ditt arbete. Att hålla dem uppdaterade stärker ditt miljövänliga varumärke och bygger varaktigt stöd.
www.mailchimp.com



Kundhantering

Utmaningar & digitala lösningar



Utmaning 2

Att inte nå rätt målgrupp

Svårigheter att marknadsföra ditt initiativ till rätt målgrupp.

Lösning

Använd sociala medier och verktyg för att skapa innehåll för att nå personer som kommer att uppskatta ditt projekt. Visa din kreativitet, lyft fram ditt syfte och bjud in andra att engagera sig i ditt arbete. Mer information om hur du delar och marknadsför med målgrupper finns i avsnitt 5.

Verktyg för optimering

Instagrams företagsverktyg och Canva

Instagrams företagsverktyg: Dela berättelser bakom kulisserna, marknadsför din gatukonst eller skapa rullar med konst eller kulturarv som du vill lyfta fram för ditt företag. Använd analyser för att se vad som fungerar bäst och förfin ditt tillvägagångssätt. business.instagram.com

Canva: Designa iögonfallande affischer eller inlägg på sociala medier för att marknadsföra din idéns evenemang, gatukonstturer eller kulturella workshops. canva.com



Utmaning 3

Inte synlig för kunder

Kämpar för att göra dina miljövänliga metoder synliga för kunderna.

Lösning

Lyft fram ert hållbarhetsarbete genom storytelling och certifieringar. Visa kunderna varför valet av din tjänst eller produkt stöder en grönare framtid.

Mer information om hur du delar och marknadsför med målgrupper finns i avsnitt 5.



Kundhantering

Utmaningar & digitala lösningar

Verktyg för optimering

Clio Muse och Etsy

Clio Muse: Skapa en digital rundtur i din lokala process från jord till bord, som visar hur dina ingredienser kommer från hållbart håll. cliomusetours.com

Etsy: Skapa en onlinebutik för miljövänliga produkter, till exempel ekologisk hudvård eller återanvändbara köksartiklar. Lägg till detaljerade beskrivningar av dina hållbarhetsmetoder. etsy.com



Utmaning 4

Effektiv support med begränsade resurser

Tillhandahålla utmärkt kundsupport med begränsade resurser.

Lösning

Effektivisera kundinteraktionerna genom att automatisera svar och använda verktyg som säkerställer att kunderna känner sig stöttade och informerade utan att överväldiga ditt lilla team.

Verktyg för optimering

Zendesk och ChatGPT för kundsupport

Zendesk: Hantera kundförfrågningar, bokningar och feedback på ett och samma ställe. Använd mallar för att snabbt svara på vanliga frågor. zendesk.com

ChatGPT för kundsupport: Automatisera svar på vanliga frågor om ditt projekt, t.ex. information om rundturer, evenemangstider eller biljettköp. <https://chatgpt.com/>



Kundhantering

Utmaningar & digitala lösningar



Utmaning 5

Brist på kundengagemang

Kunderna engagerar sig inte i dina uppdateringar eller initiativ.

Lösning

Använd storytelling för att skapa känslomässiga kopplingar. Dela med dig av den positiva effekten av din gräsrotsidé genom engagerande inlägg och e-postmeddelanden.

Mer information om hur du delar och marknadsför med målgrupper finns i avsnitt 5.

Verktyg för optimering

Canva och Mailchimp

Canva: Designa visuellt tilltalande grafik för att berätta din historia. canva.com

Mailchimp: Skapa nyhetsbrev som lyfter fram resultaten av dina initiativ. mailchimp.com



Utmaning 6

Ineffektiv kommunikation med kunder

Lösning

Personalisera din kommunikation. Segmentera kunder baserat på deras intressen och skräddarsy ditt budskap.



Kundhantering

Utmaningar & digitala lösningar

Verktyg för optimering

HubSpot CRM och WhatsApp Business

HubSpot CRM: Hantera kundinteraktioner och skapa personliga uppsökande kampanjer. <https://www.hubspot.com/products/crm>

WhatsApp Business: Skicka snabba uppdateringar eller personliga tackmeddelanden till lojala supportrar. <https://business.whatsapp.com/>



Utmaning 7

Svårigheter att samordna kulturevenemang mellan olika intressenter

Samordning av kulturevenemang med flera intressenter och begränsad kommunikationsinfrastruktur.

Lösning

Effektivisera evenemangsplaneringen med samarbetsverktyg som förbättrar uppgiftsspårning, uppdateringar i realtid och tydlig kommunikation.

Verktyg för optimering

Trello, Slack och Google Kalender

Trello: Skapa en tavla för att hantera evenemangsuppgifter som tillstånd, artister, workshops och volontärer. Använd listor, deadlines och etiketter för att organisera och spåra framsteg på ett effektivt sätt. trello.com

Slack: Skapa dedikerade kanaler för olika intressenter (t.ex. volontärer, leverantörer och artister) för att säkerställa omedelbar kommunikation och uppdateringar. slack.com

Google Kalender: Schemalägg möten, repetitioner och viktiga deadlines för evenemang för att hålla alla samordnade. calendar.google.com



Kundhantering

Utmaningar & digitala lösningar



Utmaning 8

Begränsad tillgång till globala marknader för miljövänliga workshoppaket

Begränsad tillgång till att sälja miljövänliga verkstadskit globalt.

Lösning

Bygg en Shopify-butik för att sälja workshopmaterial för ekoturism, som återanvändbara resekit eller digitala guider för hållbara metoder. Använd integrerad lagerhantering för att spåra lager och säkerställa konsekvent tillgänglighet för globala köpare.

Verktyg för optimering

Shopify, Etsy och Wave

Shopify: Bygg en professionell onlinebutik för att sälja workshoppaket för ekoturism. Använd integrerade verktyg för lagerspårning och säkra betalningsalternativ för att säkerställa en smidig shoppingupplevelse. shopify.com

Etsy: Utöka din räckvidd genom att lista workshop-kit på denna globala marknadsplats för handgjorda och miljövänliga produkter. etsy.com

Wave: Hantera ekonomin och spåra global försäljning effektivt för att hålla din affärsverksamhet hållbar. waveapps.com



Utmaning 9

Hantering av upprepade kundförfrågningar utan centraliserade resurser

Upprepade kundförfrågningar och brist på en centraliserad resurs för vanliga frågor.

Lösning

Skapa en detaljerad FAQ-sektion för att ge snabba och tydliga svar på vanliga frågor, minska kundernas väntetider och förbättra nöjdheten.



Kundhantering

Utmaningar & digitala lösningar

Verktyg för optimering

Google Formulär, Instagram Business Tools och Tidio Chatbots

Google Formulär: Samla in vanliga frågor direkt från kunder via en enkätlänk som delas via sociala medier eller e-post. <https://www.google.com/forms/about/>

Instagram Business Tools: Markera din FAQ-sektion genom att länka den i din bio eller som ett fäst inlägg för att säkerställa enkel åtkomst för din publik. business.instagram.com

Tidio Chatbots: Automatisera svar på vanliga förfrågningar och vägled kunder till din FAQ-sektion för mer information. tidio.com



Utmaning 10

Hantera kundförfrågningar 24/7 utan att öka arbetsbelastningen

Hantering av kundförfrågningar dygnet runt utan extra arbetsbelastning.

Lösning

Ge omedelbara, automatiserade svar på kundfrågor 24/7, vilket säkerställer snabb support och bibehåller kundnöjdheten. Automatisera vanliga svar för att effektivisera verksamheten och spara tid. Exempel: Om du säljer lokalt tillverkat hantverk kan en Tidio chatbot hantera vanliga frågor om frakt eller produktlager, vilket ger svar i realtid även när du är offline. Detta ökar effektiviteten samtidigt som det ger utmärkt kundservice.

Verktyg för optimering

Tidio Chatbots och Zendesk eller Freshdesk

Tidio Chatbots: Installera på din webbplats eller Facebook-sida för att omedelbart svara på vanliga frågor som produkttillgänglighet eller leveranstider. tidio.com

Zendesk eller Freshdesk: Automatisera e-postmallar för vanliga frågor, hantera kundproblem och säkerställ sömlösa uppföljningar, allt på en och samma plattform. zendesk.com www.freshworks.com

www.ecohealthforyouth.com



Bra gjort!

Bra jobbat med att utforska dessa idéer! Nu är det dags att dyka in, undersöka verktygen och börja använda dem. Ta nästa steg mot att omvandla din vision till verklighet genom att få dessa verktyg att fungera för dig.

» Se våra verktyg för att optimera affärsverksamheten här

Glöm inte att kontakta oss på...



This resource is licensed
under CC BY 4.0

This project has been funded with support from the European Commission. The author is solely responsible for this publication (communication) and the Commission accepts no responsibility for any use may be made of the information contained therein. In compliance of the new GDPR framework, please note that the Partnership will only process your personal data in the sole interest and purpose of the project and without any prejudice to your rights therein 2021-2-BE04-KA220-YOU-000050778



Co-funded by
the European Union