



Stammespråk og kundeopplevelse

Charlotte Grønvold Hansen

Fagansvarlig Kundedialog

SpareBank

1

SpareBank 

UTGANGSPUNKTET



70 % av alle
innkomne samtaler
startet med
«Jeg har fått et
brev...»



Vi brukte masse ord
som hverken vi eller
kunden skjønnte...



Språket var tungt,
gammeldags,
belærende og
vanskelig å forstå

SpareBank 

HVEM ER VI?

Vi er
LOKALE



Vi er på KUNDENS LAG



Vi er
KUNDE-
SENTRISKE



Vi er FOLKELIGE



Ordene vi bruker, og måten vi bruker dem på, forteller noe om oss



Språkløftet for pensjon underbygger våre kommunikasjonsprinsipper

- Språkstandarden har konkrete eksempler
 - her må vi finne våre egne
 - vil bli brukt på skrivestuenene
- Ordlisten får en mer praktisk betydning
 - blir et oppslagsverk
 - må tilgjengeliggjøres for kunder og ansatte
- Nei-ordlisten blir en sjekkliste
 - for alt som revideres
 - hver gang man skriver nytt

Har skapt internt engasjement...

- Juridisk vil diskutere klarspråk
- Fagsjef for pensjon er nyfrelst og vil gjøre vilkårene enklere for kunden
- Forretningsområdene som 'eier' dokumenter og brevmaler har satt i gang ukentlige skrivestuer



Nå er vi klare for fortsettelsen...

Reisesyke...



Reisegods...



Bruddskade...



Takk for
oppmerksomheten!

SpareBank 1