

Cecilia Björnstedt

@C_Bjornstedt

S|E|B

Kundservice på Facebook
vardagar 8-22

SEB i social media

facebook.com/sebsverige

twitter.com/sebsverige

@sebsverige



Flowervalley Anna Blomdahl

Har tröttnat på Nordeas trista attityd. Mina två kandidater är nu SEB och Danske Bank. Vad tycker ni? (gäller mitt AB i första hand)

10 May



SEBSverige SEB Sverige

@Flowervalley Tveka inte att höra av dig till oss med dina funderingar. Ring gärna 0771-365365, vi har öppet dygnet runt./
Camilla



Flowervalley Anna Blomdahl

@SEBSverige Tack. Att ni finns på Twitter är ett stort plus för mig som lever här. Jag har kollat på seb.se och bett om att bli uppringd.

10 May



Flowervalley Anna Blomdahl

Byter bank. @ SEB <http://gowal.la/c/4cRwi>

2 hours ago

400-500

>10 000



Ärar
inget



e personal och



Vi ska möta kunderna där de är





VARFÖR DÅ?



”Hjälpa kunden i vardagen”



SEB Sverige

Bank/Financial Institution · [Edit Info](#)



Wall

SEB Sverige · Everyone (Most Recent) ▾

Share: [Post](#) [Photo](#) [Link](#)

Write something...

Kundservice på Facebook
vardagar 8-22



SEB Sverige

@SEBSverige [view full profile](#) →

*Kundservice för privat- och företagskunder. Vi svarar på dina bankfrågor vardagar kl 8-22. Lämna aldrig ut personliga uppgifter på Twitter.
<http://www.seb.se/twitter>*

761

Tweets

207

Following

490

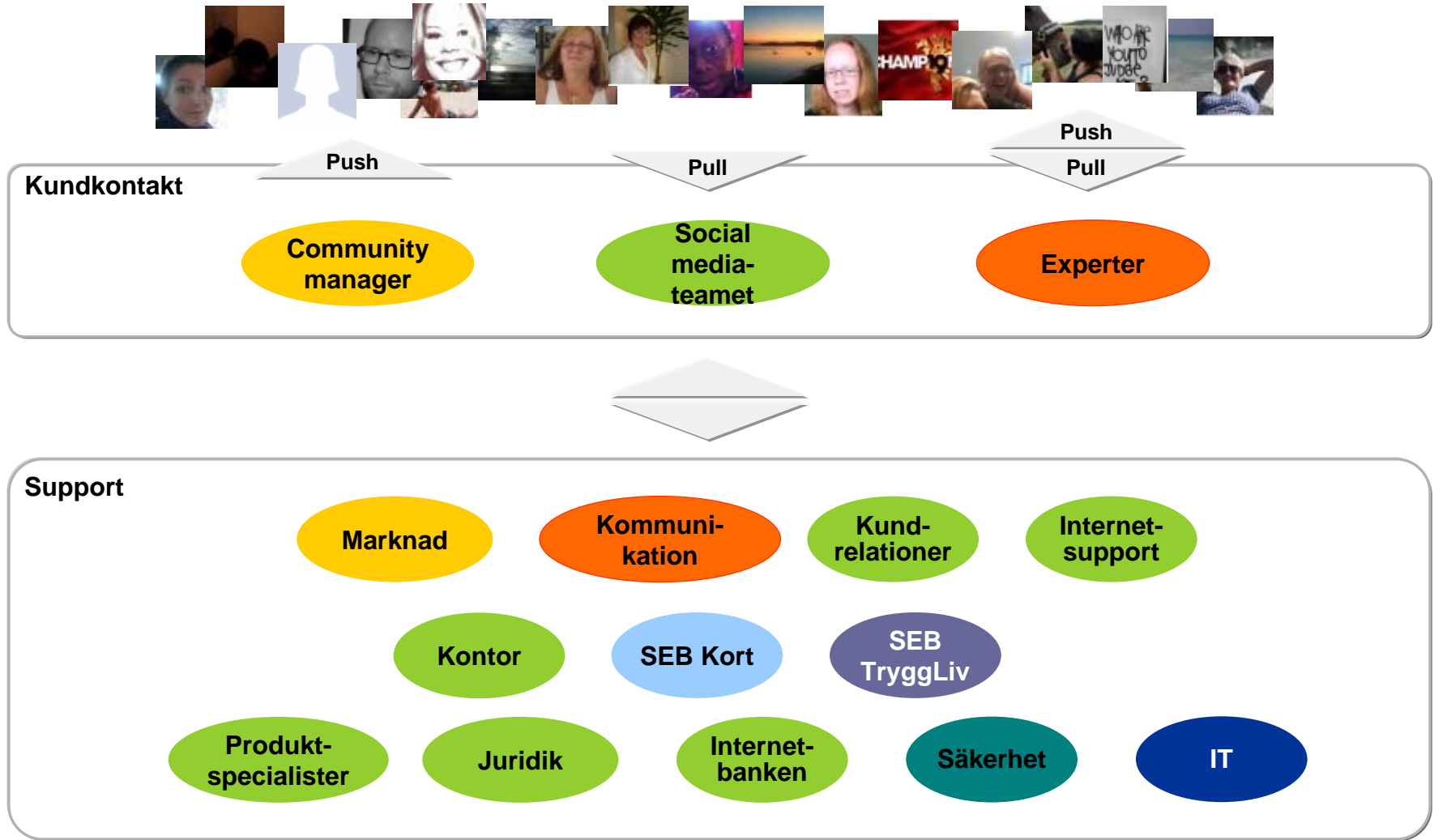
Followers

16

Listed



Bakom kulisserna



= SEB Retail



Ärar SEB [redacted] med ett besök. Stort kontor, lite personal och inget tempo.

Lyssna



Allvarligt. Skulle öppna ytterligare ett konto på @SEB i [redacted] men de tyckte det var jobbigt att fylla i papper i 20 min. Idioter! #fb

Engagera



@SEBSverige ja så något nytt konto öppna jag inte. Tycker det tråkigt att personal får vara så ointresserade och icke service minded.



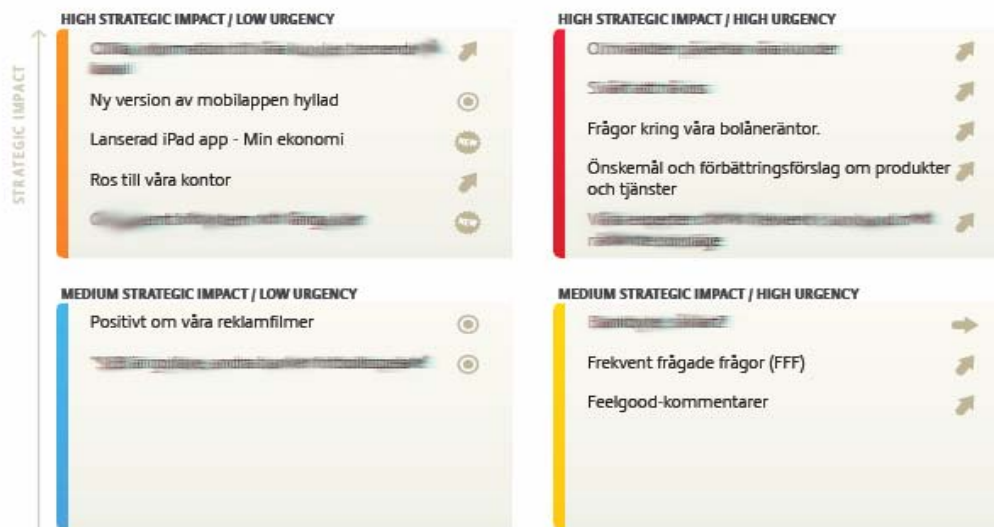
Nu är konto fixat tack vare en trevlig herre på telefonbanken @SEBSverige. Kontoret i [redacted] behöver nog träna på service om de ska lyckas.

Tertialrapport

Rapporten är en spegling av vad som sagt och skett i sociala medier de senaste fyra månaderna.

Genom rapporten får vi på aggregerad nivå en bild av läget.

Rapporten kan vara ett stöd i vårt fortsatta arbete att ständigt förbättras, och de direkta kundåsikter kan vara ett beslutsstöd.





Ärar SEB [redacted] med ett besök. Stort kontor, lite personal och inget tempo.



Lyssna

Allvarligt. Skulle öppna ytterligare ett konto på @SEB i [redacted] men de tyckte det var jobbigt att fylla i papper i 20 min. Idioter! #fb



Lära & Åtgärda

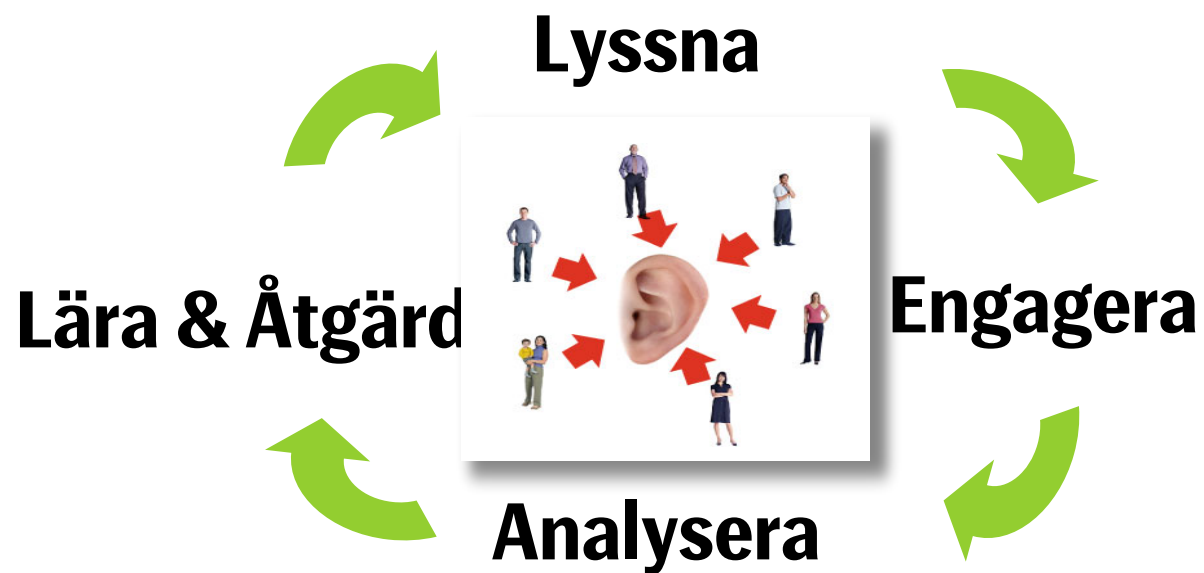
@SEBSverige så något nytt konto [redacted] inte. Tycker det tråkigt att personal får vara så ointresserade och icke service minded.

Engagera



Nu är konto fixat tack vare en trevlig herre på telefonbanken @SEBSverige. Kontoret i [redacted] behöver nog träna på service om de ska lyckas.

Analysera



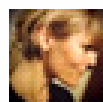
**@C_Bjornstedt**

Cecilia Björnstedt

@Flowervalley Hej igen! Om jag får fråga dig i min pres hur du blev kund, så har jag biljett till dig! Gäller även om du är neg till oss!

20 hours ago via [Twitter for iPad](#)[★ Favorite](#) [↩ Reply](#) [🗑 Delete](#)

replies ↓

**Flowervalley** Anna Blomdahl

@C_Bjornstedt Ett erbjudande jag inte kan motstå. Och än så länge är jag inte negativ iaf. Så: ja tack, gärna!

20 hours ago

Vad vi lärt oss

Strategin – vad vi gör här

Tonaliteten och kundbemötandet

Organisationen, styrningen och samarbetet

Kunderna – kraften till förändring!

Återkoppla!

Facebook: facebook.com/sebsverige
Twitter: twitter.com/sebsverige
[@sebsverige](https://twitter.com/sebsverige)
[@C_Bjornestedt](https://twitter.com/C_Bjornestedt)
Mail: cecilia.bjornestedt@seb.se
LinkedIn: se.linkedin.com/in/bjornestedt