TRUST 3.0 arbeidsplan

Fiktivt eksempel om flyttevask

Dette er et pedagogisk eksempel. Det beskriver ikke et faktisk firma, en gjennomført kundeanalyse eller dokumenterte resultater.

Målgruppe Personer som skal flytte og sammenligne vaskefirmaer.

Kundens spørsmål Hva koster flyttevask, og hva er inkludert?

Tilstedeværelse

Vurdering Siden kan åpnes uten innlogging. Firmanavn og telefonnummer finnes, men siden mangler en lenke fra tjenesteoversikten.

Tiltak Legg en lenke til flyttevask fra tjenesteoversikten. Be om en separat teknisk kontroll av søkesystemenes tilgang.

Relevans

Vurdering Siden nevner pris per m², men forklarer ikke hva som inngår eller når tillegg gjelder.

Tiltak Beskriv hva som vaskes, hva kunden må gjøre først, og hvilke forhold som påvirker prisen.

Uttrekkbarhet

Vurdering Prisavsnittet bruker «dette» og viser til betingelser som står et annet sted.

Tiltak Skriv «flyttevask» og ta med nødvendige betingelser i prisavsnittet. Vis hvor viktige tall kommer fra.

Spredning

Vurdering En bedriftsprofil beskriver andre tjenester enn nettstedet. En sjekkliste for kunden mangler.

Tiltak Kontroller og korriger profilen. Lag en sjekkliste over det kunden må ordne før vasken.

Tilbakemelding

Vurdering Firmaet har ikke lagret AI-svar før endringen eller valgt dato for oppfølging.

Tiltak Lagre svar på tre kundespørsmål på flere tidspunkt. Velg en ansvarlig og dato for ny gjennomgang. Følg henvendelser separat.

De tre første oppgavene

1. Kontroller teknisk tilgang og legg en relevant internlenke til siden.

2. Forklar hva flyttevasken inkluderer og hvilke betingelser som gjelder.

3. Gjør prisavsnittet forståelig alene og dokumenter viktige tall.

Oppfølging

Lagre svar på tre relevante kundespørsmål før endringen. Noter dato, AI-tjeneste, innstillinger, hele svaret og kildelenkene. Gjenta på flere tidspunkt etter endringen. Kontroller om firmaet nevnes, om siden lenkes til og om gjengivelsen er korrekt. Følg tilbudsforespørsler separat. Dette oppsettet viser utvikling, men beviser ikke at én bestemt endring var årsaken.

Lag din egen arbeidsplan

citationlab.no/trust-modellen

Modell utviklet av Krister Ross. Originalmodellen finnes på kristerross.no/trust/.