

GoMentor 24/7 – Når og hvor mye skal jeg svare

Klient med Light abonnement:

Som mentor skal du skrive 2 ganger i uken med en klient som har et Light abonnement. Klienten har mulighet til å skrive 2 dager i uken, hvor systemet stenger ned for skrivechat for klienten når 2 dager er brukt opp. Klienten kan enten skrive 24 timer x 2 døgn, eller sammenhengende i 48 timer.

Din skrivechat som mentor er fortsatt åpen og du kan alltid skrive til klienten.

Du skal finne din balanse selv og vurdere hvor mye du vil skrive med klienten, men skal svare senest innenfor 24 timer etter at siste beskjed fra klienten er mottatt. Du velger selv om du vil skrive små beskjeder til klienten eller en beskjed samlet. Hvis du føler at det er en klient som har behov for mer hjelp, kan du alltid anbefale klienten til å oppgradere til et Basic abonnement hvor dere kan skrive med hverandre hverdag eller/og tilby klienten dine egne tjenester som supplerende sesjoner. Viktig å huske at GoMentor i disse tilfeller kun tillater supplerer med videosamtaler via GoMentors plattform.

Her vil klienten betale for abonnement for GoMentor 24/7, samt det din videosamtale koster. Det er dine priser som gjelder her og du som mentor får 90% i honorar for denne videosamtaleprisen. GoMentor beholder 10%.

Chat for klienten er primært stengt i helgen, men det kan dessverre komme en beskjed til deg om at klienten har skrevet, avhengig av når på uken klienten er blitt matchet med deg. I dette tilfelle skal du senest svare din klient mandag.

Klient med Basic abonnement:

Klienten har mulighet til å skrive med deg ubegrenset hverdag, og du skal svare klienten innen 24 timer fra klientens siste beskjed er sendt til deg.

Det anbefales at du forventningsavstemmer med din klient om hvordan dere vil kordinere dette så du nødvendigvis ikke får behov for å skrive med klienten hverdag.

Det er igjen en balanse du skal finne for å skrive og øvelser og noen teknikker til klienten avhengig av klientens utfordring, kan være en god avveksling.

Klient med Live abonnement:

Klienten har mulighet til å skrive med deg ubegrenset hverdag, og du skal svare klienten innen 24 timer fra klientens siste beskjed er sendt til deg. Utover dette kan klienten skrive alle hverdager og har mulighet til å supplere med enten 2x av 30 minutters videosamtaler, eller 2 x av 30 minutters

livechat. Videosamtaler eller livechat skal selvfølgelig avtales på forhånd og dermed bookes inn i bookingkalender. Du bruker da enten tjeneste «live chat» eller «videosamtale» som ligger under tjeneste type for GoMentor 24/7. Du som mentor legger bookingen inn. Systemet sender så bekreftelse til klienten.

Live-chat er en sesjon på 30 minutter som klienten booker med deg eller du har lagt inn, hvor dere er online samtidig. Her svarer du på klientens beskjeder med det samme.

Sådan bookes videosamtaler eller live-chats:

- Gå ind under GoMentor 24/7 i dit dashboard og velg den bruger du skal oprette en session med
- Klik på den lille "Book session" knap
- Under "velg service" velger du Videosamtale eller Live-chat under "GoMentor 24/7 sessioner"
- Vælg brugeren du skal booke en session med

Klient med video abonnement:

Her har klienten 4 x 30 minutter av videosamtaler som skal bookes inn etter avtale. Dere har mulighet til å avtale tiden på GoMentor 24/7 sin chatplattform. Det vil være muligheten til å kunne skrive til hverandre men samtalene skal begrenses, da klienten kan starte skriftlig forløp og dessverre forvente svar fra deg. Her er det god ide å tydeliggjøre at det er kun videosamtaler som inngår i dette abonnement. Som alternativ kan klienten anbefales å endre abonnement til Live+ som nettopp kombinerer løpende skriftlig dialog med videosamtaler.

Du kan tilby enten 4 videosamtaler hvor hver samtale varer i 30 minutter, eller slå sammen 2 videosamtaler til en 60 minutters videosamtaler. Du skal da huske å opprette sistnevnt 2 ganger opp i systemet slik at systemet kan regne ut gjenværende videosessions.

Eks: Hvis du booker en videosession kl 13, så skal du også booke inn en session kl 13.30 samme dato. Så har klienten fått 2 x av 30 minutters samtale, og kan se på sin oversikt at det gjenstår 2 samtaler igjen.

Sådan bookes videosamtaler eller live-chats:

- Gå ind under GoMentor 24/7 i dit dashboard og velg den bruger du skal oprette en session med
- Klik på den lille "Book session" knap
- Under "velg service" velger du Videosamtale eller Live-chat under "GoMentor 24/7 sessioner"
- Vælg brugeren du skal booke en session med

Avholder du en 30 minutters videosession, skal du selv huske å avslutte etter 30 minutter. Videoløsningen er ikke programmert til å kjøres kun i 30 minutter av ulike årsaker, som ved for eksempel forsinkelser hos klienten eller utfordringer i å komme i gang.

Hvis dere skal endre tid eller dato på den avtalte GM 24/7 videosamtale, anbefales det sterkt at du går inn på den booking i bookingkalender, og endrer tiden og datoen og klikker på lagre/send knappen.

Kansellerer du denne sesjonen for å opprette en ny sesjon for endring av dato og tid, vil systemet dessverre registrere videosamtalen som «avholdt»

Hvis du ved en feil, kansellerer videosession som tilhører GoMentor 24/7, vil den bli registrert som «avholdt» for klienten, og derfor vil klienten kunne se en session mindre hos vedkommende.

Send gjerne en mail til gomentor.support om å få dette rettet opp manuelt.