

Hemläxa

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Affärsutveckling och ledarskap

Tema: Kundrelationer och service

Ordkollen

Här listas fem ämnesord på läxans tema som är bra att känna till betydelsen av.

- **Kundrelationer:** Relationer mellan företag och kunder som är viktiga för att skapa kundnöjdhet och lojalitet.
- **Service:** Den hjälp och stöd som ges till kunder för att uppfylla deras behov och önskemål.
- **Kommunikationsmetoder:** Olika sätt att interagera med kunder, till exempel genom telefon, e-post eller ansikt-till-ansikte.
- **Klagomålshantering:** Processen för att ta emot och lösa kundklagomål på ett professionellt sätt.
- **Feedback:** Information från kunder som hjälper företag att förstå och förbättra sina tjänster och produkter.

Instuderingsfrågor

1. Vad menas med kundrelationer och varför är de viktiga för företag?
2. Ge exempel på god och dålig kundservice. Vad gör dem olika?
3. Vilka metoder kan användas för att mäta kundnöjdhet?
4. Hur kan tvåvägskommunikation förbättra kundrelationerna?
5. Vad bör en företagare tänka på när de hanterar klagomål?
6. Varför är det viktigt att anpassa kommunikationen efter kundens behov?
7. Beskriv en situation där du har upplevt dålig kundservice. Vad hände?
8. Vilka digitala verktyg kan användas för att förbättra kundkontakt?
Nämn minst två.
9. Vad är syftet med att skapa en "kundserviceguide" för ett företag?
10. Hur kan företag bygga långsiktiga relationer med sina kunder?

Skrivuppgift

Uppgift 1: Reflektionsskrivning

Skriv en reflektion över en gång du var med om en exceptionellt bra eller dålig kundupplevelse. Vad gjorde att det blev så? Hur påverkade detta din uppfattning om företaget?

Svarslängd: ca. 200 ord (En halv sida)

Uppgift 2: Rollspelsscenario

Välj ett av följande scenarier och skriv ner hur du skulle hantera situationen för att förbättra kundens upplevelse:

- Kund klagar på en defekt produkt.
- Kund är osäker på vilken tjänst som bäst passar deras behov.
- Kund är missnöjd med väntetiden i affären.

Svarslängd: ca. 300 ord (En halv sida)

Uppgift 3: Utveckling av kundserviceguide

Skapa en plan för en "kundserviceguide" för ett hypotetiskt företag. Definiera hur ert företag ska hantera kundinteraktioner, inklusive hantering av klagomål och kommunikationsstrategier.

Svarslängd: ca. 500 ord (En sida)

Tags: [Läxa](#)