

Hemläxa

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Branschkunskap inom handel

Tema: Kundupplevelse i den digitala handeln

Ordkollen

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

- **Kundupplevelse:** Den totala upplevelsen kunder får när de interagerar med ett företag, inklusive både positiva och negativa erfarenheter.
- **Digital marknadsföring:** Användning av digitala kanaler för att marknadsföra produkter eller tjänster, inklusive sociala medier och e-post.
- **Kundlojalitet:** Graden av engagemang och trohet som en kund har mot ett företag och dess produkter/tjänster.
- **Användarvänlighet:** Hur lätt och intuitivt det är för kunder att använda en webbplats eller en applikation.
- **Feedback:** Kunderas åsikter och kommentarer om sina upplevelser med ett företag, som kan användas för att förbättra tjänster.

Instuderingsfrågor

1. Vad innebär kundupplevelse i den digitala handeln?
2. Vilka är de mest avgörande faktorerna för att skapa en positiv kundupplevelse online?
3. Hur kan företag använda kundfeedback för att förbättra sina tjänster?
4. Vilka digitala verktyg kan användas för att stödja kundservice?
5. Ge exempel på hur sociala medier påverkar kundernas köpbeteende.
6. Hur kan företags strategier för digital marknadsföring påverka kundupplevelsen?
7. Vad är skillnaden mellan fysisk och digital kundservice?
8. Hur kan företag mäta sin kundnöjdhet?
9. Vilka aspekter av användarvänlighet bör företag fokusera på när de bygger sina webbplatser?
10. Vilka vanliga problem kan uppstå inom den digitala kundupplevelsen och hur kan de lösas?

Skrivuppgift

Uppgift 1: Analys av kundupplevelse

Välj ett företag som du ofta handlar hos online. Beskriv och analysera deras kundupplevelse, både positiva och negativa aspekter. Diskutera hur dessa faktorer påverkar din lojalitet som kund.

Svarslängd: ca. 300 ord (En halv sida)

Uppgift 2: Förbättringsförslag

Identifiera ett specifikt område inom kundupplevelsen där företaget du valt kan förbättras. Föreslå konkreta åtgärder företaget kan vidta för att förbättra detta område och förklara varför dessa förändringar skulle vara effektiva.

Svarslängd: ca. 300 ord (En halv sida)

Uppgift 3: Framtidens kundupplevelse

Reflektera över hur kundupplevelsen kan komma att ändras i framtiden med hjälp av ny teknik och förändrade kundbeteenden. Diskutera vad företag borde fokusera på för att fortsätta skapa positiva kundupplevelser.

Svarslängd: ca. 400 ord (En sida)

Tags: [Läxa](#)