

Läxa

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Personlig försäljning 2

Tema: Kundservice och klagomålshantering

Hemuppgift

Denna hemuppgift syftar till att fördjupa din förståelse för kundservice och hur klagomål kan hanteras på ett effektivt sätt. Du kommer att arbeta individuellt med att skapa klagomålsscenarier och utveckla strategier för att hantera dessa.

Uppgifter

1. Klagomålsscenario (ca 200-300 ord, en halv till en sida)

Skapa ett eget klagomålsscenario baserat på en situation som kan uppstå inom kundservice. Beskriv följande:

- Vilken typ av klagomål det handlar om.
- Bakgrunden till klagomålet.
- Vilka känslor kunden kan ha.

svarar i rutan nedan:

Svar:

2. Hanteringsplan (ca 300-400 ord, en halv till en sida)

Utveckla en plan för hur du skulle hantera det klagomålsscenario du just har skapat. Din plan ska inkludera:

- En steg-för-steg-process för att hantera klagomålet enligt metoder diskuterade i klassen (lyssna, förstå, erkänna, lösa, följa upp).
- Strategier för effektiv kommunikation med kunden.
- Hur du skulle följa upp med kunden efter problemlösningen.

Svar:

3. Reflektion (ca 100-150 ord, en kvart sida)

Reflektera över hur du kan använda de kunskaper du fått om kundservice och klagomålshantering i framtiden. Tänk på:

- Hur detta kan påverka din egen arbetslivserfarenhet.
- Betydelsen av god kundservice för företag.

Svar:

Tags: [Läxa](#)