

Hemläxa

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Reception 1

Tema: Gästbemötande och servicekvalitet

Ordkollen

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

- **Gästbemötande:** Hur man välkomnar och interagerar med kunder för att skapa en positiv upplevelse.
- **Servicekvalitet:** Mått på hur väl serviceupplevelsen uppfyller kundens förväntningar.
- **Empati:** Förmågan att förstå och dela känslor med andra, viktigt för att bemöta kunder.
- **Professionell:** Att agera på ett sätt som är lämpligt och respektfullt i arbetsmiljön.
- **Kundtyp:** Kategorisering av kunder baserat på deras beteende och behov.

Instuderingsfrågor

Svara på följande frågor baserat på lektionens innehåll:

1. Vad innebär gästbemötande och varför är det viktigt?
2. Vilka nyckelkomponenter kännetecknar ett gott bemötande?
3. Hur påverkar miljön servicekvaliteten?
4. Nämn tre olika typer av kunder och deras potentiella behov.
5. Ge exempel på en situation där servicekvalitet kan påverka en kund negativt.
6. Vad kan man göra för att förbättra sin servicekvalitet?
7. Hur kan empati förbättra gästbemötandet?
8. Vad lärde du dig av rollspelövningen?
9. Vilka faktorer är viktigast för att skapa en positiv gästupplevelse?
10. Hur kan du använda det du lärt dig i framtida arbetssituationer?

Skrivuppgift

Uppgift 1: Reflekterande uppsats

Skriv en reflekterande uppsats där du beskriver en personlig upplevelse som involverade gästbemötande, antingen som kund eller anställd. Analysera vad som gick bra, vad som kunde ha hanterats annorlunda och vad du lärde dig om betydelsen av servicekvalitet.

Svarslängd: ca. 500 ord (En A4-sida)

Uppgift 2: Planering av gästbemötande

Planera ett scenario där du får möjlighet att bemöta en kund. Beskriv hur du skulle agera i situationen och motivera dina val av beteende och kommunikation.

Svarslängd: ca. 300 ord (En halv A4-sida)

Uppgift 3: Analys av servicekvalitet

Välj en tjänst, till exempel en restaurang eller hotell, och skriv en analys av deras servicekvalitet. Fokusera på vad som fungerar bra och vad som kan förbättras.

Svarslängd: ca. 400 ord (En A4-sida)

Lycka till med din hemläxa!

Tags: [Läxa](#)