

Hemläxa

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Reception 1

Tema: Kommunikationsstrategier i serviceyrken

Ordkollen

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

- **Verbal kommunikation:** Användande av tal och skrift för att förmedla budskap.
- **Icke-verbal kommunikation:** Kommunikation utan ord, såsom kroppsspråk och ansiktsuttryck.
- **Aktivt lyssnande:** Fokus på att lyssna och förstå vad den andra personen säger, vilket bidrar till effektiv kommunikation.
- **Öppna frågor:** Frågor som uppmuntrar till utförliga svar och djupare diskussion.
- **Kundupplevelse:** Hur kunden uppfattar sin interaktion med en tjänst eller produkt, ofta påverkat av kommunikationen.

Instuderingsfrågor

- Vad är skillnaden mellan verbal och icke-verbal kommunikation?
- Vilken roll spelar aktivt lyssnande i serviceyrken?
- Ge exempel på hur icke-verbal kommunikation kan förstärka verbal kommunikation.
- Hur kan öppna frågor förbättra kommunikationen med kunder?
- Reflektera över en situation där du använt en viss kommunikationsteknik. Vad hände?
- Vad innebär det att anpassa sitt språk efter kundens behov?
- Varför är det viktigt att vara medveten om kroppsspråk i kundsituationer?
- Kan icke-verbal kommunikation förstärka eller motsäga det som sägs verbalt? Ge exempel.
- Hur kan rollspel bidra till att förbättra kommunikationsfärdigheter?
- Vilka kommunikationstekniker anser du vara mest användbara i serviceyrken och varför?

Skrivuppgift

Uppgift 1: Reflekterande uppsats

Skriv en kort reflekterande uppsats där du beskriver och analyserar en situation från ditt eget liv där kommunikation var avgörande. Diskutera vilka kommunikationstekniker du använde (verbal och icke-verbal) och hur dessa påverkade resultatet av interaktionen.

Svarslängd: ca. 400 ord (En sida)

Uppgift 2: Kommunikationsanalys

Välj en film eller en TV-serie där kommunikation spelar en central roll. Analysera en specifik scen och beskriv de kommunikationstekniker som används. Hur påverkar dessa tekniker karaktärernas interaktioner?

Svarslängd: ca. 300 ord (En halv sida)

Uppgift 3: Jämförelse av tekniker

Jämför två olika kommunikationstekniker (t.ex. aktivt lyssnande och öppna frågor). Beskriv hur du anser att dessa tekniker kan påverka servicekvaliteten. Ge exempel från ditt eget liv eller andra källor.

Svarslängd: ca. 250 ord (En halv sida)

Tags: [Läxa](#)