

Hemläxa

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Reception 1

Tema: Kvalitet och kundnöjdhet inom service

Ordkollen

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

- **Kvalitet:** Hur väl en tjänst eller produkt uppfyller kundernas krav och förväntningar.
- **Kundnöjdhet:** Mått på hur tillfredsställd en kund är med en produkt eller tjänst.
- **Serviceupplevelse:** Den totala upplevelsen en kund har under interaktionen med en servicetjänst.
- **Återkoppling:** Informationen som ges av kunder efter att de använt en tjänst, för att hjälpa företaget att förbättra sig.
- **Enkät:** Ett verktyg för att samla in data och feedback från kunder angående deras upplevelser och åsikter om en tjänst.

Instuderingsfrågor

1. Vad är skillnaden mellan kvalitet och kundnöjdhet?
2. Nämn några dimensioner av servicekvalitet.
3. Varför är kundfeedback viktig för en verksamhet?
4. Hur kan servicekvalitet påverka ett företags rykte?
5. Ge exempel på metoder för att mäta kundnöjdhet.
6. Vilken typ av data skulle vara mest värdefull att samla in för att förbättra servicekvaliteten?
7. Hur kan företag använda resultaten från kundenkäter?
8. Vad kan vara några hinder för att uppnå hög kvalitet inom service?
9. Beskriv en situation där en hög servicekvalitet ledde till kundlojalitet.
10. Hur kan man stödja medarbetare i deras strävan efter att förbättra servicekvaliteten?

Skrivuppgift

Uppgift 1: Analysera en serviceupplevelse

Välj en serviceupplevelse du har haft, antingen positiv eller negativ.

Analysera den utifrån de dimensioner av servicekvalitet ni har diskuterat i klassen. Beskriv situationen och ge exempel på vad som bidrog till din upplevelse.

Svarslängd: ca. 200 ord (En halv sida)

Uppgift 2: Kundnöjdhetsenkät

Skapa en kort enkät (5-7 frågor) som skulle kunna användas för att mäta kundnöjdhet inom en viss serviceverksamhet. Motivera varför du har valt att inkludera just dessa frågor.

Svarslängd: ca. 150 ord (En fjärdedel sida)

Uppgift 3: Presentation av en verksamhet

Välj en serviceverksamhet som är känd för sin höga kvalitet och kundnöjdhet. Gör en kort presentation (kan vara skriftlig eller muntlig) där du beskriver deras strategier för kvalitet och hur de mäter och förbättrar kundnöjdheten.

Svarslängd: ca. 300 ord (En halv sida)

Tags: [Läxa](#)