

# Hemläxa

**Årskurs:** Gymnasiet

**Kurs:** Reception 2

**Tema:** Reception och kundservice

## Ordkollen

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

- **Reception:** En plats eller avdelning där kunder tas emot.
- **Kundservice:** Hjälp och support som ges till kunder.
- **Kommunikation:** Utbyte av information mellan individer.
- **Kultur:** En grupps gemensamma värderingar och normer.
- **Förväntningar:** Anticipation om vad som ska ske eller erbjudas.

## Instuderingsfrågor

1. Vad är syftet med reception 2-kursen?
2. Vilka centrala begrepp är viktiga inom reception och kundservice?
3. Ge exempel på aktuella händelser relaterade till reception och kundservice.
4. Varför är kulturell medvetenhet viktigt inom reception?
5. Vad innebär kommunikationsteori och varför är den viktig?
6. Kan du förklara skillnaden mellan verbala och icke-verbala signaler?
7. Vad kännetecknar god kundservice?
8. Hur kan kultur påverka kundens förväntningar?
9. Hur kan företag använda insikter om kundservice för att förbättra sina tjänster?
10. Hur har digitalisering förändrat sättet vi arbetar med reception och kundservice?

## Skrivuppgift

### Uppgift 1: Reflektionsuppsats

För skriv en kort uppsats där du reflekterar över betydelsen av kulturell medvetenhet i kundservice. Ge exempel från egna erfarenheter eller observationer.

Svarslängd: ca. 300 ord (En halv sida)

## Uppgift 2: Fallstudie

Välj en företagssituation där receptionen har påverkat kundens upplevelse. Beskriv situationen och analysera vad som kunde ha gjorts annorlunda för att förbättra kundservicen.

Svarslängd: ca. 400 ord (En sida)

## Uppgift 3: Kommunikationsanalys

Analysera en scen från en film eller TV-program där kommunikation spelade en avgörande roll. Beskriv och diskutera de verbala och icke-verbala signalerna som användes.

Svarslängd: ca. 350 ord (En sida)

Svar:

Tags: [Läxa](#)