

Hemläxa

Årskurs: Gymnasiet

Kurs: Reception 2

Tema: Service och bemötande

Ordkollen

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

- **Service:** Att tillhandahålla hjälp eller stöd till kunder.
- **Bemötande:** Att hantera och interagera med kunder på ett givande sätt.
- **Rollspel:** Praktisk övning där deltagare agerar i givna roller.
- **Feedback:** Återkoppling och bedömning av prestationer eller insatser.
- **Serviceprinciper:** Regler och riktlinjer för att ge god service.

Instuderingsfrågor

1. Vad är syftet med god service i en reception?
2. Hur kan vi definiera ett bra bemötande?
3. Ge tre exempel på situationer där god service är avgörande.
4. Varför är feedback viktig i samband med kundservice?
5. Vilka är de viktigaste principerna för god service?
6. Hur kan man utvärdera sitt eget bemötande av kunder?
7. Nästa gång du är kund, vad kommer du att uppmärksamma i bemötandet?
8. Vad ska man tänka på när man ger negativ feedback till en kund?
9. Hur påverkar ett dåligt bemötande kundens upplevelse?
10. På vilket sätt kan rollspel hjälpa oss att förbättra vårt bemötande?

Skrivuppgift

Uppgift 1: Reflektion över bemötande

Skriv ett par stycken om en situation där du fick både bra och dåligt bemötande. Reflektera över vad som gjordes fel och vad som gjordes rätt. Tänk på hur bemötandet påverkade din upplevelse. Avsluta med hur du

skulle hantera en liknande situation i framtiden.

Svarslängd: ca. 300 ord (En halv sida)

Uppgift 2: Serviceprinciper i praktiken

Välj en serviceprincip som ni diskuterade under lektionen. Skriv en kort text där du beskriver hur denna princip kan tillämpas i en specifik kundsituation. Ge exempel på både bra och dåliga tillämpningar av principen.

Svarslängd: ca. 200 ord (En fjärdedel sida)

Uppgift 3: Skapa en presentation

Arbeta i grupper om 3-4 personer och skapa en kortpresentation där ni visar hur ni skulle bemöta en kund i en specifik situation. Ni får välja ett scenario som kan vara allt från ett klagomål till en generell fråga om service. Er presentation ska bygga på det ni lärt er under lektionen.

Svarslängd: Ingen specifik längd, men alla grupper ska presentera under en viss tidsperiod (max 5 min per grupp).

Tags: [Läxa](#)