

Hemläxa

Årskurs: Gymnasiet

Kurs: Reception 3

Tema: Kris- och konfliktlösning

Ordkollen

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

- **Kris:** En oväntad och allvarlig situation som kräver omedelbar uppmärksamhet.
- **Konflikt:** En motsättning mellan två eller flera parter.
- **Aktivt lyssnande:** En kommunikationsteknik där en person verkligen försöker förstå budskapet.
- **Empati:** Förmågan att förstå och dela känslor med andra.
- **Lösningsfokuserat arbete:** Process där fokus ligger på att hitta lösningar snarare än problem.

Instuderingsfrågor

1. Vad definierar en kris inom kundservice?
2. Nämn tre exempel på vanliga krissituationer som kan uppstå i en reception.
3. Varför är det viktigt att ha strategier för krishantering?
4. Vilka känslor kan en kund uppleva i en krissituation?
5. Vad innebär aktivt lyssnande och varför är det viktigt?
6. Hur kan empati förbättra din förmåga att hantera konflikter?
7. Nämn minst två metoder för konfliktlösning som kan användas i kundservice.
8. Varför bör receptionister vara förberedda på krissituationer?
9. Hur kan kommunikation påverka resultatet av en kris?
10. Ge exempel på hur en receptionist kan tänka lösningsfokuserat under en konflikt.

Skrivuppgift

Uppgift 1: Reflektionsrapport

Beskriv en situation där du eller någon du känner har behövt hantera en kris. Vad hände, och hur hanterades situationen? Reflektera över vad som

gick bra och vad som kunde ha gjorts annorlunda.

Svarslängd: ca. 300 ord (En halv sida)

Uppgift 2: Strategisk plan

Utforma en tydlig plan för hur en receptionist kan hantera en specifik krissituation, till exempel en missnöjd kund eller en teknisk malfunktion. Inkludera steg för steg hur receptionisten bör agera och kommunicera.

Svarslängd: ca. 400 ord (En sida)

Uppgift 3: Diskussionsinlägg

Skriv ett inlägg som du skulle kunna använda i en online-diskussion om kris- och konfliktlösning i kundservice. Ta upp viktiga punkter som ni diskuterat i klassen och dela med dig av dina egna tankar och insikter.

Svarslängd: ca. 250 ord (En halv sida)

Svar:

Tags: [Läxa](#)