

Hemläxa

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Receptions- och konferensservice

Tema: Gästbemötande och servicekvalitet

Ordkollen

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

- **Gästbemötande:** Det sätt på vilket en gäst eller kund tas emot och interagerar med personalen.
- **Servicekvalitet:** Graden av tillfredsställelse som en kund upplever i samband med en tjänst.
- **Empati:** Förmågan att förstå och dela känslor med en annan person.
- **Responsivitet:** Förmågan att reagera snabbt och effektivt på kundernas behov eller frågor.
- **Klagomålshantering:** Processen för att ta emot, registrera och hantera klagomål från kunder.

Instuderingsfrågor

1. Vad innebär gästbemötande och varför är det viktigt?
2. Vilka första intryck bör man vara medveten om inom servicebranschen?
3. Hur kan gästbemötande kopplas till servicekvalitet?
4. Vilka aspekter inkluderar servicekvalitet?
5. Ge två exempel på hur man kan hantera klagomål effektivt.
6. Vad bör man fokusera på när man arbetar med svåra situationer i service?
7. Hur kan man förbättra sin responsivitet mot kunder?
8. Vilken roll spelar empati i gästbemötande?
9. Hur kan feedback från kunder användas för att förbättra tjänster?
10. Varför är det viktigt att utvärdera sin serviceinsats?

Skrivuppgift

Uppgift 1: Reflektion över gästbemötande

Beskriv en personlig erfarenhet där du antingen fått ett utmärkt eller dåligt gästbemötande. Vad gjorde att det var bra eller dåligt? Vilka känslor väckte

det hos dig som gäst? Svarslängd: ca. 200 ord (En halv sida)

Uppgift 2: Best Practices för servicekvalitet

Lista och beskriv fem "best practices" för gästbemötande och servicekvalitet som du tycker är viktiga att följa inom reception och konferensservice.

Svarslängd: ca. 250 ord (En halv sida)

Uppgift 3: Utvärdering av service

Tänk på en gång då du har varit delaktig i att ge service, antingen i jobbet eller under en praktik. Utvärdera din prestation utifrån de principer ni har lärt er om gästbemötande och servicekvalitet. Vad gick bra och vad kunde ha gjorts bättre? Svarslängd: ca. 300 ord (En halv sida)

Exit-ticket

Vad anser du är nyckeln till ett bra gästbemötande? Svar:

Nämn en aspekt av servicekvalitet du tycker är viktig och varför. Svar:

Vilka tekniker kan man använda för att hantera en missnöjd gäst?

Svar:

Hur kan ni använda feedback för att förbättra service? Svar:

Tags: [Läxa](#)