

Hemläxa

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Reseproduktion och försäljning

Tema: Kundservice och försäljningsteknik

Ordkollen

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

- **Kundservice:** Den hjälp och stöd som ges till kunder före, under och efter köp.
- **Försäljningsteknik:** Strategier och metoder som används för att öka försäljningen av produkter eller tjänster.
- **Merförsäljning:** Tekniken att sälja tillägsprodukter eller tjänster till en befintlig kund.
- **Empati:** Förmågan att förstå och dela en annan persons känslor och upplevelser.
- **Relationer:** Kontakter och interaktioner mellan kund och företag, vilka kan påverka lojalitet och köpbeslut.

Instuderingsfrågor

1. Vad är definitionen av kundservice och varför är den viktig?
2. Beskriv en situation där du upplevde bra kundservice.
3. Vilka är de tre typerna av försäljningstekniker som nämndes i lektionen?
4. Hur kan man identifiera kundens behov under en försäljningsprocess?
5. Vad innebär "korsförsäljning"? Ge exempel.
6. Vad är målet med merförsäljning?
7. Hur kan empati påverka en kundinteraktion?
8. Varför är det viktigt att få feedback efter en kundinteraktion?
9. Vad betyder det att bygga relationer med kunder och hur kan det göras?
10. Nämn en strategi för att hantera missnöjda kunder.

Skrivuppgift

Uppgift 1: Reflekterande rapport

Du ska skriva en reflekterande rapport där du beskriver en positiv och en negativ kundserviceupplevelse du har varit med om. Analysera vad som fungerade bra och vad som kunde ha gjorts bättre. Koppla dina erfarenheter till försäljningstekniker som diskuterades i lektionen.

Svarslängd: ca. 400 ord (En sida)

Uppgift 2: Skapa en kundprofil

Skapa en fiktiv kundprofil och en schematisk försäljningsstrategi för hur du skulle hantera kundens behov. Inkludera även potentiella klagomål och möjliga svar på dessa.

Svarslängd: ca. 300 ord (En halv sida)

Uppgift 3: Rollspelsförberedelse

Förbered dig för ett rollspel där du får agera i en kundinteraktion. Välj en försäljningssituation eller en hantering av klagomål. Tänk igenom din strategi och hur du vill svara på kunden under interaktionen.

Svarslängd: ca. 200 ord (En fjärdedel sida)

Tags: [Läxa](#)