

Hemläxa

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Service och bemötande 1

Tema: Kommunikationstekniker i service

Ordkollen

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

- **Verbal kommunikation:** Kommunikation som sker genom tal eller skrift.
- **Icke-verbal kommunikation:** Kommunikation som sker utan ord, exempelvis genom kroppsspråk och ansiktsuttryck.
- **Aktivt lyssnande:** En kommunikationsteknik där lyssnaren verkligen fokuserar på vad talaren säger för att förstå och reagera adekvat.
- **Öppna frågor:** Frågor som uppmuntrar till utförliga svar och diskussioner istället för ja-eller-nej-svar.
- **Kundupplevelse:** Den känsla och uppfattning en kund har vid interaktioner med en tjänst eller verksamhet.

Instuderingsfrågor

- Vad är skillnaden mellan verbal och icke-verbal kommunikation?
- Ge exempel på hur icke-verbal kommunikation kan påverka en kunds upplevelse.
- Varför är aktivt lyssnande viktigt inom serviceyrken?
- Nämn tre tekniker för effektiv verbal kommunikation.
- Hur kan öppna frågor förbättra en interaktion med kunder?
- På vilket sätt kan kroppsspråk förstärka det som sägs verbalt?
- Beskriv en situation där du har upplevt dålig kommunikation inom service.
- Vilka kommunikationstekniker anser du vara mest effektiva i din framtida karriär?
- Hur kan man hantera en klagomålssituation genom effektiv kommunikation?
- Vad lärde du dig om kommunikation under lektionen som du vill använda i praktiken?

Skrivuppgift

Uppgift 1: Reflekterande uppsats

Beskriv och analysera en situation från ditt eget liv där kommunikation var avgörande. Diskutera vilka kommunikationstekniker du använde (både verbal och icke-verbal) och hur dessa påverkade resultatet av interaktionen. Svarslängd: ca. 400 ord (En sida)

Uppgift 2: Kommunikationsrollspel

Välj ett kommunikationsscenario från lektionen (t.ex. första kontakt eller hantering av klagomål). Tänk igenom hur du skulle använda både verbal och icke-verbal kommunikation i denna situation. Skriv ner dina tankar och förbered en kort presentation av ditt scenario. Svarslängd: ca. 200 ord (En halv sida)

Uppgift 3: Diskussion om kommunikationstekniker

Skriv en text där du diskuterar de kommunikationstekniker du anser vara mest avgörande för bra service. Vilka tekniker har du lärt dig om, och hur skulle du kunna tillämpa dem i ditt framtida arbete? Svarslängd: ca. 300 ord (En halv sida)

Tags: [Läxa](#)