

Hemläxa

Årskurs: **Gymnasiet**

Ämne: **Servicekunskap 1**

Tema: **Introduktion till service och professionellt bemötande**

Ordkollen

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

- **Service:** Den hjälp eller förmåga som erbjuds för att möta kundens behov och önskemål.
- **Bemötande:** Sättet på vilket man interagerar med andra, särskilt kunder, och hur man skapar en positiv upplevelse.
- **Kundupplevelse:** Den totala intrycket en kund får från ett företag eller en tjänst, inklusive service, miljö och personalens attityd.
- **Professionell:** Att agera enligt normer och standarder för etik och kvalitet inom sitt yrkesområde.
- **Lyhördhet:** Förmågan att vara uppmärksam på kundens behov och signaler för att kunna anpassa sitt bemötande.

Instuderingsfrågor

1. Vad innebär begreppet "service"?
2. Vilka egenskaper kännetecknar ett professionellt bemötande?
3. Ge tre exempel på situationer där ett bra bemötande kan påverka kundens upplevelse.
4. Hur kan man som servicepersonal hantera klagomål från kunder?
5. Vad lärde du dig från rollspelen under lektionen?
6. Beskriv vikten av lyhördhet i serviceyrken.
7. Hur kan service och bemötande påverka företagets rykte?
8. Vad innebär det att vara respektfull mot kunder?
9. Kan du ge ett exempel på en negativ serviceupplevelse och vad som gick fel?
10. Hur skulle du implementera de insikter du har fått från denna lektion i din framtida yrkesroll?

Skrivuppgift

Reflektion över service

Beskriv en positiv eller negativ serviceupplevelse du har haft. Reflektera över vad som specifikt gjorde att upplevelsen blev som den blev. Svars längd: ca. 200 ord (En sida).

Analys av professionellt bemötande

Välj ett företag som du tycker har bra service. Analysera deras bemötande och hur de arbetar med kundupplevelsen. Svars längd: ca. 300 ord (En halv till en sida).

Framtida tillämpning

Skriva en plan för hur du kan tillämpa de principer du har lärt dig om professionalitet och bemötande i en framtida arbetsroll. Svars längd: ca. 150 ord (En halv sida).

Vänligen lämna in dina svar till nästa lektion. Skriv gärna ut läxan och fyll i dina svar direkt på papperet.

Tags: [Läxa](#)