

Hemläxa

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Servicekunskap 1

Tema: Kommunikationsmetoder inom service

Ordkollen

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

- **Verbal kommunikation:** Kommunikation som sker genom tal, där ord används för att uttrycka känslor eller information.
- **Icke-verbal kommunikation:** Kommunikation som sker utan ord, exempelvis genom kroppsspråk, ansiktsuttryck och ögonkontakt.
- **Tydlighet:** Att uttrycka sig på ett klart och lättförståeligt sätt för att undvika missförstånd.
- **Empati:** Förmågan att förstå och dela en annan persons känslor, vilket är viktigt i kundrelationer.
- **Aktivt lyssnande:** En kommunikationsmetod som innebär att man är helt närvarande och fokuserad på vad den andra personen säger.

Instuderingsfrågor

- Vad menas med verbal kommunikation?
- Ge exempel på icke-verbal kommunikation och hur den kan påverka ett samtal.
- Varför är det viktigt att anpassa sitt språk efter kundens bakgrund?
- Hur kan kroppsspråk förstärka det verbala budskapet?
- Nämn tre aspekter av tydlig verbal kommunikation.
- Vad är skillnaden mellan att höra och att lyssna?
- Vilken roll spelar empati i en servicekontext?
- Hur kan man öva på aktivt lyssnande?
- Diskutera varför det är viktigt med återkoppling i kommunikation.
- Hur kan missförstånd uppstå i kommunikation, och hur kan man undvika dem?

Skrivuppgift

Uppgift 1: Verbal kommunikation

Skriv en kort text (ca 300 ord) där du beskriver hur tydlighet i verbal

kommunikation kan förbättra kundupplevelsen. Ge exempel på situationer där tydlighet har gjort skillnad.

Svarslängd: ca. 300 ord (En halv sida)

Uppgift 2: Icke-verbal kommunikation

Förbered en situation där du beskriver hur icke-verbal kommunikation kan påverka kundens beslut. Skriv en text (ca 300 ord) som innehåller dina observationer och reflektioner kring detta.

Svarslängd: ca. 300 ord (En halv sida)

Uppgift 3: Reflektion över kommunikation

Reflektera över en gång när du använde aktivt lyssnande i en service-situation. Skriv en längre text (minst 500 ord) där du beskriver situationen och dess utfall.

Svarslängd: ca. 500 ord (En sida)

Tags: [Läxa](#)