

Hemläxa

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Servicekunskap 2

Tema: Gästbemötande och service

Ordkollen

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

- **Gästbemötande:** Hur man interagerar med och tar emot gäster på ett professionellt sätt.
- **Servicekvalitet:** Graden av hur service möter kundens förväntningar.
- **Problemlösning:** Förmågan att hantera och lösa uppkomna problem i kundinteraktioner.
- **Kommunikation:** Utbyte av information mellan människor, både verbal och icke-verbal.
- **Kulturella skillnader:** Variationer i beteenden och normer beroende på kultur, som kan påverka interaktionen med kunder.

Instuderingsfrågor

Svara på följande frågor:

1. Vad innebär gästbemötande och varför är det viktigt?
2. Hur kan servicekvalitet mätas?
3. Ge exempel på två tekniker som kan användas för att hantera missnöjda kunder.
4. Hur kan kulturella skillnader påverka bemötande av kunder?
5. Beskriv en situation där god kommunikation kan lösa ett problem.
6. Vad är syftet med att använda problemlösningstekniker i servicebranschen?
7. Hur kan ett professionellt språkbruk påverka kundens upplevelse?
8. Nämn tre faktorer som bidrar till god servicekvalitet.
9. Reflektera över ett eget exempel på negativ och positiv service. Vad skiljde dem åt?
10. Vilken roll spelar feedback i förbättringen av service?

Skrivuppgift

Uppgift 1: Reflektion över service

Skriv en text där du reflekterar över en gång då du mottagit utmärkt service.

Beskriv situationen, vad som gjordes bra och vilken inverkan det hade på din upplevelse som kund.

Svarslängd: ca. 200 ord (En halv sida)

Uppgift 2: Kulturella skillnader i service

Skriv en kort essä där du undersöker hur kulturella skillnader kan påverka gästbemötande. Ge exempel på hur man kan anpassa sin service för olika kulturer.

Svarslängd: ca. 300 ord (En halv sida)

Uppgift 3: Problemlösning i praktiken

Skapa en handlingsplan för hur du skulle hantera en missnöjd kund i en specifik situation. Beskriv stegen du skulle ta för att lösa problemet och säkerställa kundens nöjdhet.

Svarslängd: ca. 250 ord (En halv sida)

Tags: [Läxa](#)