

Lektionsplanering: Kundservice och säkerhet

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Branschkunskap inom handel

Tema: Kundservice och säkerhet

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Kursen behandlar hur god kundservice kan påverka kundernas upplevelse och säkerhet inom handeln, samt hur personalens bemötande kan både förbättra och riskera säkerheten. Eleverna får lära sig om kunders förväntningar och hur dessa kan mötas i syfte att skapa en trygg och positiv handelsmiljö.

Kunskapskrav

Eleven kan diskutera betydelsen av kundservice i handeln och beskriva hur och varför god service är viktig för både kunder och företag.

Lärarledda instruktioner

Introduktion till kundservice (10 min)

- Vad är kundservice och varför är den viktig inom handeln?
- Genomgång av kundernas förväntningar.
- Betydelsen av första intryck och bemötande.

Kundens säkerhet och trygghet (10 min)

- Hur kundservice påverkar kundens känsla av säkerhet i butiken.
- Exempel på situationer där dålig kundservice kan leda till osäkerhet.
- Diskutera hur personal kan agera för att öka känslan av trygghet.

Rollspel: Kundmöte (15 min)

- Genomföra rollspel där eleverna får agera kunder och personal i en simulated butik.
- Fokusera på hur man bemöter kunder på ett sätt som ökar deras känsla av säkerhet.
- Reflektera över vad som gick bra och vad som kan förbättras.

Sammanfattning och diskussion (15 min)

- Sammanfatta de centrala punkterna kring kundservice och säkerhet.
- Uppmuntra till diskussion kring egna erfarenheter av kundservice.
- Diskutera hur man kan tillämpa lärdomarna från lektionen i framtida arbeten.

Aktivitet

Eleverna ska skapa en presentationsskrift i grupper där de beskriver ett exempel på god kundservice och hur det kan påverka kundens säkerhet. Användaren kan skriva "Aktivitet" så tar jag fram en fullständig aktivitetsbeskrivning.

Exit-ticket

- Vad är en viktig funktion av god kundservice? (Svar: Att skapa trygghet och förtroende hos kunderna.)
- Hur kan dålig service påverka kunden? (Svar: Det kan leda till känslor av osäkerhet och missnöje.)
- Ge ett exempel på hur man kan förbättra kundens känsla av säkerhet. (Svar: Genom att vara uppmärksam och tillgänglig som personal.)
- Vad innebär att ge proaktiv kundservice? (Svar: Att förutse kundens behov och agera för att möta dem.)
- Nämn en lärdom från dagens lektion. (Svar: God kundservice bidrar till ett tryggare handelsklimat.)

Hemuppgift

Eleverna ska analysera en butik (fysiskt eller online) och beskriva hur kundservicen påverkar säkerheten och tryggheten för kunden. Rapporten ska innehålla konkreta exempel och förslag på förbättringar. Hemuppgiften kan fungera som en läxa och som en kompletteringsuppgift för elever som uteblivit. Användaren kan skriva "Hemuppgift" så tar jag fram en färdig hemuppgift baserat på det förslag jag skrivit.

Citat

“Kundens upplevelse är allt.” – Jeff Bezos. Detta citat illustrerar vikten av att förstå och prioritera kundens upplevelse i alla aspekter av handelsverksamheten, inklusive säkerhet och trygghet.

Tags: [Lektion](#)