

# Lektionsplanering: Kundupplevelse i den digitala handeln

**Årskurs:** Gymnasiet

**Ämne:** Branschkunskap inom handel

**Tema:** Kundupplevelse i den digitala handeln

## Koppling till styrdokument

### Centralt innehåll

Undervisningen ska behandla hur företag kan skapa en positiv kundupplevelse online genom att förstå kunders behov och beteenden. Centrala aspekter inkluderar användarvänlighet, kundsupport, digital marknadsföring och hur sociala medier påverkar konsumtionsmönster.

### Kunskapskrav

Eleven redogör för centrala begrepp kring kundupplevelse och hur dessa kan implementeras i handel. Eleven beskriver också hur företag kan använda digitala verktyg för att förbättra kundservice och interaktion samt kan ge exempel på hur en positiv kundupplevelse kan leda till ökad försäljning.

## Lärrarledda instruktioner

### Introduktion till kundupplevelse (10 min)

- Definiera begreppet kundupplevelse och dess betydelse i den digitala handeln.
- Diskutera vikten av förstklassig kundservice och hur detta påverkar kundlojalitet.
- Presentera nyckelfaktorer för att skapa en positiv kundupplevelse.
- Ge exempel på hur stora företag som Amazon och Zappos arbetar med kundupplevelsen.
- Ställ frågor om elevernas personliga erfarenheter av digitala köp.

## Gruppdiskussion: Förbättringsområden (15 min)

- Dela in eleverna i grupper och be dem diskutera områden där de ser potential för förbättring inom kundupplevelsen i företag de ofta handlar hos.
- Be varje grupp att sammanfatta sina funderingar och aktiviteter i korta punkter.
- Sammanställ gruppernas insikter och diskutera dem i klassen.
- Öppna upp för att identifiera vanliga problem och lösningar.

## Fallstudie: Framgångsrika kundupplevelser (10 min)

- Presentera en fallstudie av ett företag som lyckats skapa en exceptionell kundupplevelse.
- Analysera de strategier företaget använder för att engagera kunder.
- Diskutera hur företag kan mäta kundnöjdhet och anpassa sig efter feedback.
- Fråga klassen om deras egna erfarenheter med kundservice och hur dessa påverkat deras syn på företaget.

## Sammanfattning och reflektion (15 min)

- Sammanfatta lektionens nyckelpunkter om kundupplevelse.
- Reflektera över hur företag kan förbättra sina erbjudanden genom att lyssna på sina kunder.
- Diskutera skillnaderna mellan fysisk och digital kundservice.
- Be eleverna skriva ner en sak de skulle vilja förändra i sin egen köpupplevelse och dela med sig.
- Avsluta med en översikt av hur kundupplevelsen kommer att förändras i framtiden.

## Diskussionsfrågor

1. Vilka faktorer gör en digital köpupplevelse minnesvärd? Tänk på både positiva och negativa aspekter.
2. Hur kan företag använda digital marknadsföring för att förbättra kundinteraktionen och skapa en bättre köpupplevelse?
3. Vilka energikällor anser ni att företag bör fokusera på för att bygga starka relationer med sina kunder? Vilken roll spelar sociala medier i detta?

## Aktivitet

I denna aktivitet kommer eleverna att arbeta i par för att skapa en prototype för en förbättrad kundupplevelse på en fiktiv e-handelswebbplats. De ska identifiera minimi- och önskefunktioner som skulle maximera kundens

bekvämlighet och nöjdhet. Varje par får 20 minuter att skissa ut sin idé och argumentera för varför deras design och funktioner kommer att förbättra kundupplevelsen. Därefter kommer de att presentera sina protyper för klassen och få feedback.

## Exit-ticket

Varje elev får reflektera över lektionen och skriva ner en sak de lärt sig samt en fråga de fortfarande har.

Tags: [Branschkunskap inom handel](#), [Gymnasiet](#), [Handel](#)