

Lektionsplanering för Försäljning och Kundrelationer

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Marknadsföring och försäljning

Tema: Försäljning och kundrelationer

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen ska fokusera på betydelsen av att bygga och underhålla kundrelationer inom försäljning. Detta inkluderar strategier för att skapa långsiktiga relationer med kunder och vikten av kundservice och återkoppling.

Kunskapskrav

Eleven kan beskriva och diskutera betydelsen av kundrelationer och hur de kan utvecklas genom effektiv kommunikation och service. Dessutom kan eleven utveckla strategier för att förbättra kundrelationerna.

Lärarledda instruktioner

Introduktion till kundrelationer (10 min)

- Diskutera vad kundrelationer innebär och varför de är viktiga för företag.
- Presentera de olika typerna av kundrelationer och hur de skiljer sig åt.
- Gå igenom fördelarna med att bygga starka kundrelationer, inklusive lojalitet och återköp.

Strategier för att bygga kundrelationer (15 min)

- Introducera olika strategier för att skapa och vårda kundrelationer, såsom personalisering, regelbunden kommunikation och att samla feedback.
- Diskutera hur teknologi kan stödja kundrelationshantering (t.ex. CRM-

system).

- Ge exempel på företag som framgångsrikt har byggt starka kundrelationer.

Praktisk övning: Rollspel i kundrelationer (15 min)

- Dela in eleverna i grupper och ge varje grupp en situation där de behöver hantera en kundrelation.
- Varje grupp ska rollspela scenariot och använda strategier för att förbättra relationen med kunden.
- Grupperna presenterar sina övningar för klassen.

Sammanfattning och reflektion (10 min)

- Sammanfatta de centrala punkterna kring kundrelationer och strategier för att förbättra dem.
- Diskutera hur eleverna kan tillämpa vad de lärt sig i sina egna framtida yrken.
- Svara på frågor och uppmuntra till diskussion kring fördelarna med god kundservice.

Aktivitet

Eleverna ska välja en verklig produkt eller tjänst och utarbeta en strategi för hur de kan förbättra kundrelationerna för den produkten/tjänsten, inklusive metoder för att samla in feedback och personlig kontakt. Användaren kan skriva "Aktivitet" så tar jag fram en fullständig aktivitetsbeskrivning.

Exit-ticket

- Vad har du lärt dig om kundrelationer idag? **Svar:** Svara utifrån egen reflektion.
- Vilken strategi för att bygga kundrelationer tycker du är mest effektiv? **Svar:** Svara utifrån egen reflektion.
- Hur kan teknologi hjälpa till i kundrelationshantering? **Svar:** Genom CRM-system och dataanalys.
- Vad tror du händer om företag ignorerar kundrelationer?

Tags: [Lektion](#)