

Lektionsplanering

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Personlig försäljning 2

Tema: Kundservice och klagomålshantering

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen ska fokusera på vikten av kundservice och hur företag kan hantera klagomål på ett professionellt och effektivt sätt. Detta inkluderar kommunikationsstrategier, problemlösning och att skapa positiva kundupplevelser även i svåra situationer.

Kunskapskrav

Eleven kan tillämpa effektiva kommunikationsmetoder inom kundservice och hantera klagomål på ett professionellt sätt. Dessutom kan eleven reflektera över hur kundservice påverkar kundupplevelsen och lojaliteten.

Lärarledda instruktioner

Introduktion till kundservice (10 min)

- Diskutera vad kundservice innebär och varför det är viktigt för företag.
- Presentera de olika aspekterna av bra kundservice, inklusive tillgänglighet, lyhördhet och lösningsfokus.
- Gå igenom effekten av bra kundservice på kundlojalitet och företagets rykte.

Klagomålshantering (15 min)

- Ge en översikt av vanliga typer av klagomål och hur de kan hanteras.
- Introducera en steg-för-steg-process för klagomålshantering (lyssna, förstå, erkänna, lösa, följa upp).

- Diskutera hur man kan omvandla en negativ situation till en positiv upplevelse för kunden.

Praktisk övning i klagomålshantering (15 min)

- Dela in eleverna i grupper och ge varje grupp ett klagomålsscenario att hantera.
- Grupperna ska rollspela hur de skulle hantera klagomålet, från första kontakt till lösning.
- Grupperna presenterar sina scenarier och lösningar för klassen.

Sammanfattning och reflektion (10 min)

- Sammanfatta viktiga punkter kring kundservice och klagomålshantering.
- Diskutera hur eleverna kan tillämpa det de lärt sig i praktiska situationer.
- Svara på eventuella frågor och reflektera över betydelsen av att hantera kundrelationer väl.

Aktivitet

Eleverna ska skapa sina egna klagomålsscenarier och skriva en plan för hur de skulle hantera dessa situationer, inklusive strategier för kommunikation och problemlösning. Användaren kan skriva "Aktivitet" så tar jag fram en fullständig aktivitetsbeskrivning.

Exit-ticket

- Vad är en viktig del av bra kundservice? **Svar:** Tillgänglighet eller lyhördhet.
- Hur kan klagomål hanteras effektivt? **Svar:** Genom att lyssna, förstå och ge en lösning.
- Nämn en fördel med att hantera klagomål väl. **Svar:** Ökad kundlojalitet och positivt rykte.
- Vad kan hända om klagomål ignoreras? **Svar:** Förlorade kunder och negativ feedback.

Tags: [Lektion](#)