Presentation i Google Slides
Dokument i Google Docs
Hemläxa kopplad till lektionen
Prov kopplad till lektionen

Lektionsplanering

Årskurs: Gymnasiet
Ämne eller kurs: Reception 1
Tema: Kvalitet och kundnöjdhet inom service

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen ska fokusera på vad som kännetecknar kvalitet inom service och hur kundnöjdhet kan mätas och förbättras. Eleverna ska lära sig strategier för att skapa en positiv kundupplevelse och värdet av återkoppling.

Kunskapskrav

Eleven kan beskriva vad kvalitet innebär i service och ge exempel på metoder för att mäta och förbättra kundnöjdheten. Eleven kan också reflektera över kundens perspektiv och hur detta påverkar serviceverksamheten.

Lärarledda instruktioner

Introduktion till servicekvalitet (10 min)

- Definiera vad som menas med servicekvalitet och dess betydelse för kunder och företag.
- Diskutera de olika dimensionerna av servicekvalitet, såsom pålitlighet, lyhördhet, bemötande och förtroende.
- Fråga eleverna om deras erfarenheter av hög och låg servicekvalitet.

Mätning av kundnöjdhet (15 min)

- Presentera olika metoder för att mäta kundnöjdhet, såsom enkäter, fokusgrupper och direkt feedback.
- Diskutera vikten av att samla in och analysera data för att identifiera förbättringsområden.
- Låt eleverna reflektera över vilken metod de tror skulle vara mest

användbar i praktiken.

Praktisk övning: Utvärdering av service (15 min)

- Dela in eleverna i grupper och ge dem olika scenarier som involverar en serviceupplevelse (exempelvis ett restaurangbesök eller hotellvistelse).
- Låt dem diskutera vad som bygde en positiv eller negativ upplevelse och identifiera specifika aspekter av servicekvalitet.
- Grupperna presenterar sina insikter och diskussioner för klassen.

Sammanfattning och reflektion (10 min)

- Sammanfatta vikten av att arbeta med servicekvalitet och hur detta påverkar kundnöjdhet.
- Diskutera hur detta arbete kan tillämpas i verkliga arbetsituationer och ställ frågor för reflektion, som hur de kan förbättra sin egen servicekvalitet.

Aktivitet

Eleverna ska skapa en kort presentation där de redogör för en serviceverksamhet känd för hög kvalitet och kundnöjdhet. De ska beskriva verksamhetens strategier, de metoder de använder för att mäta kundnöjdhet och ge exempel på hur de arbetar med kvalitetsförbättringar.

Exit-ticket

- Vilken aspekt av servicekvalitet tycker du är mest viktig och varför?
- Nämn en metod för att mäta kundnöjdhet och diskutera dess effektivitet.
- Hur kan ett starkt fokus på kvalitet förbättra kunderbjudandet?
- Vad har du lärt dig idag som kan tillämpas i praktiska situationer inom service?
- Vilken insikt fick du om vikten av kundnöjdhet?

Tags: Lektion