

Lektionsplanering

Årskurs: Gymnasiet

Kurs: Reception 2

Tema: Reception och kundservice

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Aktuella händelser, sociala och kulturella företeelser och förhållanden samt värderingar i olika sammanhang och områden där engelska används, även i jämförelse med egna erfarenheter och kunskaper. [Gy 11, Kursplan för Moderna språk 2]

Betygskriterier

Eleven diskuterar utförligt och nyanserat, på målspråket, förhållanden i olika sammanhang och områden där språket används, även utifrån egna erfarenheter eller kunskaper. [Gy, Moderna språk 2 - Betyg E]

Lärarledda instruktioner

Introduktion till receptionsteknik (10 min)

- Beskriv syftet med reception 2-kursen.
- Redogör för centrala begrepp inom reception och kundservice.
- Presentera aktuella händelser relaterade till kursens tematik.
- Diskutera vikten av kulturell medvetenhet inom reception.

Genomgång av kommunikationsteori (15 min)

- Introducera grunderna i kommunikationsteori.
- Diskutera olika kommunikationsstilar.
- Gå igenom betydelsen av verbala och icke-verbala signaler.
- Titta på exempel från verkliga scenarion i receptionen.

Arbeta i grupper (20 min)

- Dela upp klassen i mindre grupper.
- Grupperna diskuterar och presenterar egna exempel på god och dålig kundservice.
- Sammanställ de olika åsikterna och observera mönster.
- Diskutera hur kultur kan påverka kundens förväntningar.

Reflektion och sammanfattning (5 min)

- Sammanfatta lektionen.
- Be eleverna dela med sig av sina insikter.
- Diskutera hur dagens lektion kan tillämpas i riktiga situationer.

Ämnesbegrepp

Begrepp	Förklaring	Etymologi
Reception	En plats eller avdelning där kunder tas emot.	Från latin: receptio
Kundservice	Hjälp och support som ges till kunder.	Svenska: kund + service
Kommunikation	Utbyte av information mellan individer.	Från latin: communicatio
Kultur	En grups gemensamma värderingar och normer.	Latin: cultura
Förväntningar	Anticipation om vad som ska ske eller erbjudas.	Svenska: för + vänta

Diskussionsfrågor

1. Vilken roll spelar kulturell medvetenhet för att ge bra kundservice i en internationell miljö?
2. Hur kan företag förbättra sin reception för att öka kundnöjdheten?
3. Hur har digitalisering påverkat traditionella receptionsmetoder och kundservice?

Aktivitet

Låt eleverna skapa en fiktiv mottagningssituation där de får agera receptionist. Eleverna delas in i små grupper och tilldelas olika scenarier. Varje grupp får ett visst antal minuter.

Tags: [Lektion](#)