

Lektionsplanering för Reception 2

Årskurs: Gymnasiet

Kurs: Reception 2

Tema: Service och bemötande

Koppling till styrdokument

“Service och bemötande, relationer i arbetsliv och affärsliv.” [Gy 11, Kursplan för Reception 2]

Betygskriterier

Eleven ska kunna ge god service i olika situationer och bemöta kunder på ett tillfredsställande sätt. [Gy 11, Reception 2 – Betyg E]

Lärarledda instruktioner

Introduktion till service och bemötande (10 min)

- Förklara betydelsen av service och bemötande i receptionen.
- diskutera olika situationer där god service är viktig.
- Ge exempel från verkligheten.
- Visa en video som illustrerar god service.
- Ställ frågor för att engagera eleverna.

Rollspel i kundbemötande (20 min)

- Dela in eleverna i grupper och ge varje grupp en scenariibeskrivning.
- Låt grupperna öva på sina scenarier.
- Varje grupp framför sitt rollspel för klassen.
- Diskutera vad som fungerade bra och vad som kan förbättras.
- Ge konstruktiv feedback.

Teoretisk genomgång av serviceprinciper (10 min)

- Genomgå de viktigaste principerna för god service.
- Diskutera hur dessa kan tillämpas i praktiken.

- Visa exempel från olika branscher.
- Fråga eleverna om deras egna erfarenheter av service.
- Sammanfatta de viktigaste punkterna.

Avslutande diskussion och reflektion (10 min)

- Låt eleverna dela sina tankar om vad de lärt sig under lektionen.
- Diskutera olika sätt att ge feedback till kunder.
- Sammanfatta lektionens viktigaste lärdomar.
- Tilldela en kort skrivuppgift om god service.
- Avsluta med att informera om nästa lektion.

Ämnesbegrepp

Begrepp	Förklaring	Etymologi
Service	Att tillhandahålla hjälp eller stöd till kunder.	Från franska "service"
Bemötande	Att hantera och interagera med kunder på ett givande sätt.	Består av svenska ord.
Rollspel	Praktisk övning där deltagare agerar i givna roller.	Från engelska "role play"
Feedback	Återkoppling och bedömning av prestationer eller insatser.	Från engelska "feedback"
Serviceprinciper	Regler och riktlinjer för att ge god service.	Från engelska "principles"

Diskussionsfrågor

- A. Hur viktigt är det att verkligen lyssna på kundens behov och önskemål?
- B. Vilka exempel på dåligt bemötande har ni upplevt? Vad kan vi lära oss av dem?
- C. Hur kan vi skapa en atmosfär där kunder känner sig välkomna och respekterade?

Aktivitet

Eleverna delas in i grupper om 3-4 personer och får i uppdrag att skapa en kortpresentation där de visar hur de skulle bemöta en kund i en specifik situation. Varje grupp väljer ett scenario som kan vara allt från ett klagomål till en generell fråga om service. De ska använda det de lärt sig under lektionen och göra en rollspelspresentation för klassen. När alla grupper har presenterat, ska de diskutera vad som fungerar bra och vad som kan förbättras.

Exit-ticket

- Vad är ett viktigt kännetecken för god service? (Svar: Att lyssna på kunden)
- Nämn en situation där du upplevt bra bemötande. (Öppen fråga)
- Vad kan göra en kund missnöjd? (Svar: Lång väntetid, bristande lyssnande)
- Hur kan vi förbättra vårt bemötande i framtida situationer? (Öppen fråga)
- Vad ska man tänka på när man ger feedback till kunder? (Svar: Att vara konstruktiv och respektfull)

Hemuppgift

Skriv ett par stycken om en situation där du fick både bra och dåligt bemötande. Reflektera över vad som gjordes fel och vad som gjordes rätt. Tänk på hur bemötandet påverkade din upplevelse. Avsluta med hur du skulle hantera en liknande situation i framtiden.

Citat

”Kunden är alltid rätt.” – Harry Gordon Selfridge (grundare av Selfridges, 1909). Detta citat understryker vikten av att sätta kunden i fokus och vara öppen för deras önskemål och behov, vilket är centralt inom serviceyrken.

Nästa lektion

Förslag på tema för nästa lektion: ”Hantering av klagomål”. Den föreslagna lektionen syftar till att ge eleverna verktyg för att hantera svåra situationer med kunder på ett professionellt sätt.

Tags: [Lektion](#)