

# Lektionsplanering: Kris- och konfliktlösning i kundservice

**Årskurs:** Gymnasiet

**Kurs:** Reception 3

**Tema:** Kris- och konfliktlösning

## Koppling till styrdokument

### Centralt innehåll

Att hantera och bemöta kunder i svåra situationer samt strategier för effektiv kommunikation under kriser. [Gy 11, Kursplan för Moderna språk 3]

### Betygskriterier

Eleven kan redogöra för och genomföra strategier för kris- och konfliktlösning i kundservice. [Gy, Moderna språk 3 - Betyg E]

## Lärlarleda instruktioner

### Introduktion till krishantering (10 min)

- Förklara vad en kris är inom kunden service och reception.
- Ge exempel på vanliga situationer som kan klassificeras som kriser.
- Diskutera varför krishantering är viktigt för en receptionist.
- Be eleverna dela med sig av eventuella egna erfarenheter av att hantera svåra kundsituationer.

### Strategier för konfliktlösning (15 min)

- Introducera olika strategier för att hantera konflikter och kriser.
- Diskutera vikten av aktivt lyssnande, empati och lugn i svåra situationer.
- Gå igenom exempel på effektiva och ineffektiva metoder för att hantera konflikten.
- Kolla på en kort video som visar en verklig krissituation och diskutera

lösningarna.

## Rollspel i grupper (20 min)

- Dela in eleverna i grupper där varje grupp får en specifik kris-situation att spela ut.
- Ge varje grupp 10 minuter för att förbereda sin rollspelspresentation.
- Låt grupperna framföra sina rollspel för klassen.
- Efter varje presentation, diskutera vad som gick bra och vad som kan förbättras.

## Reflektion och sammanfattning (5 min)

- Sammanfatta lektionen och betona lärdomarna från dagens aktiviteter.
- Be eleverna diskutera vad de känner sig mest osäkra på när det gäller krishantering.
- Understryk vikten av att vara förberedd och att ha strategier i beredskap.

## Ämnesbegrepp

| Begrepp                 | Förklaring                                                                 | Etymologi                  |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Kris                    | En oväntad och allvarlig situation som kräver omedelbar uppmärksamhet.     | Grekiska: krisis           |
| Konflikt                | En motsättning mellan två eller flera parter.                              | Latin: conflictus          |
| Aktivt lyssnande        | En kommunikationsteknik där en person verkligen försöker förstå budskapet. | Engelska: active listening |
| Empati                  | Förmågan att förstå och dela känslor med andra.                            | Grekiska: empatheia        |
| Lösningfokuserat arbete | Process där fokus ligger på att hitta lösningar snarare än problem.        | Svenska: lösning + fokus   |

## Diskussionsfrågor

- A. Vad är de största utmaningarna en receptionist kan möta under en kris?
- B. Vilka strategier tycker ni är mest effektiva för att hantera en konflikt med en kund?
- C. Hur kan en receptionist förbereda sig för potentiella krissituationer?

## Aktivitet

Eleverna får i uppdrag att arbeta i grupper om tre eller fyra för att utforma en plan för krishantering vid en tänkt nödsituation på en reception. Grupperna ska identifiera möjliga kriser, strategier för hur receptionisten kan förbereda sig, och hur man kan kommunicera med kunder under pressade förhållanden. Grupperna presenterar sina planer för klassen.

Tags: [Lektion](#)