

Lektionsplanering: Kundservice i receptionen

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Receptions- och konferensservice

Tema: Kundservice i receptionen

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Denna lektion fokuserar på kundservice inom receptions miljöer, inklusive tekniker för att skapa en positiv upplevelse för gästerna och strategier för att hantera klagomål och olika situationer. Centralt innehåll inkluderar aktiva lyssningsförmågor, empati och kommunikation.

Kunskapskrav

Eleven ska kunna redogöra för principerna för god kundservice och ge exempel på hur man hanterar olika kundinteraktioner. Eleven ska också kunna beskriva strategier för att hantera klagomål och bygga långvariga kundrelationer.

Lärlarleda instruktioner

Vad är god kundservice? (10 min)

- Definition av god kundservice och dess betydelse i receptionen
- Genomgång av kännetecken för bra kundservice, såsom lyhördhet och vänlighet
- Diskussion om hur god kundservice påverkar gästernas nöjdhet och återkommande besök

Aktiv lyssning och empati (15 min)

- Introduktion till aktivt lyssnande – teknik och betydelse

- Övningar för att träna på att ställa öppna frågor och bekräfta det som sägs
- Diskussion om hur man visar empati i kundinteraktioner

Hantering av klagomål (15 min)

- Genomgång av en effektiv process för att hantera klagomål
- Strategier för att lugna ned upprörda kunder och finna lösningar
- Diskutera vikten av återkoppling och uppföljning efter ett klagomål

Avslutning och sammanfattning (10 min)

- Sammanfatta de nyckelstrategier som har diskuterats under lektionen
- Frågor till klassen för att säkerställa att förståelsen av kundserviceprinciperna är klar
- Diskutera hur eleverna kan tillämpa dessa principer i praktiska situationer

Aktivitet

Eleverna ska delta i rollspel där de får öva på både att ge och ta emot kundservice i olika scenarier, såsom en gäst som är missnöjd med sin vistelse. Efter rollspelen ska klassen diskutera vad som fungerade bra och vad som kan förbättras.

Exit-ticket

- **Vad kännetecknar bra kundservice?**
Svar: Lyhördhet, vänlighet och snabbhet att lösa problem.
- **Nämn minst två tekniker som används vid aktivt lyssnande.**
Svar: Ställa öppna frågor och sammanfatta vad kunden säger.
- **Hur kan man lugna en upprörd kund?**
Svar: Genom att vara empatiska, lyssna noga och erbjuda lösningar.
- **Varför är uppföljning viktig efter att ett klagomål har hanterats?**
Svar: För att säkerställa gästnöjdhet och visa att man bryr sig om deras upplevelse.
- **Ge ett exempel på hur man kan visa empati i en kundinteraktion.**
Svar: Genom att erkänna kundens känslor och uttrycka förståelse för deras situation.

Hemuppgift

Eleverna ska skriva en reflekterande uppsats om en kundserviceupplevelse (positiv eller negativ) som de har varit med om. De ska analysera hur

situationen hanterades, vad som fungerade bra och vad som kunde ha gjorts annorlunda, samt koppla sina insikter till de principer som diskuterats under lektionen.

Citat

”Kundservice är inte bara en avdelning, det är hela företaget.” – Tony Hsieh

Detta citat betonar att kundservice genomsyrar hela verksamheten och är avgörande för framgång, vilket är centralt för receptionsarbetet.

Tags: [Lektion](#)