

Lektionsplanering

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Reseproduktion och försäljning

Tema: Kundservice och försäljningsteknik

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Denna lektion fokuserar på betydelsen av kundservice och försäljningstekniker inom resebranschen. Centralt innehåll omfattar hur man skapar en positiv kundupplevelse, hanterar klagomål och olika försäljningsmetoder som används av reseproducenter och försäljare.

Kunskapskrav

Eleven ska kunna ge exempel på effektiva kundservicetekniker och försäljningstekniker samt demonstrera förmåga att hantera olika kundinteraktioner, inklusive klagomål och försäljningssituationer.

Lärarledda instruktioner

Kundservice: Vad är det? (10 min)

- Definition av kundservice och dess betydelse inom resebranschen
- Diskutera skillnader mellan bra och dålig kundservice
- Introduktion till de grundläggande principerna för god kundservice

Försäljningstekniker (15 min)

- Genomgång av olika försäljningstekniker: merförsäljning, korsförsäljning och behovsanalys
- Diskutera hur man kan anpassa sina tekniker beroende på kundens beteende och attityd
- Betydelsen av att bygga relationer med kunder

Rollspel: Kundinteraktion (15 min)

- Dela in klassen i små grupper
- Varje grupp får en scen att spela upp, exempelvis hantering av ett klagomål eller en försäljningssituation
- Efter varje rollspel diskussion om vad som fungerade bra och vad som kunde förbättras

Avslutning och sammanfattning (10 min)

- Sammanfatta de nyckelkunskaper som tagits upp under lektionen
- Diskutera vikten av en professionell och empatisk kundinteraktion
- Ställ frågor för att säkerställa elevernas förståelse av kundservice och försäljningstekniker

Aktivitet

Eleverna får i uppgift att skapa en fiktiv kundprofil och en schematisk försäljningsstrategi för hur de skulle hantera denna kunds behov. De ska även förbereda svar på eventuella klagomål och frågor som kunden kan ha. Under lektionen presenteras deras profiler och strategier, och de får feedback av sina klasskamrater.

Exit-ticket

- Varför är god kundservice viktigt inom resebranschen?

Svar: Det skapar nöjda kunder och bygger långa relationer.

- Nämn två exempel på försäljningstekniker.

Svar: Merförsäljning och behovsanalys.

- Hur kan man hantera en missnöjd kund?

Svar: Lyssna, visa empati och erbjuda en lösning.

- Vad innebär "merförsäljning"?

Svar: Att sälja tillägg eller extra tjänster till en redan försäljningsprodukt.

- Hur påverkar relationerna med kunder försäljningen?

Svar: Bra relationer kan leda till ökad försäljning och återkommande kunder.

Hemuppgift

Eleverna ska skriva en reflekterande rapport där de beskriver en positiv och en negativ kundserviceupplevelse de har varit med om. De ska analysera vad som fungerade bra och vad som kunde ha gjorts bättre, samt koppla dessa erfarenheter till försäljningstekniker som diskuterats i lektionen.

Tags: [Lektion](#)