

Lektionsplanering: Gästbemötande och servicekvalitet

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Service och bemötande 1

Tema: Gästbemötande och servicekvalitet

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen ska fokusera på vikten av gästbemötande och hög servicekvalitet inom olika serviceyrken, inklusive metoder för att säkerställa ett positivt möte med kunder och gäster.

Kunskapskrav

Eleven kan beskriva vad som kännetecknar ett gott bemötande och god service. Eleven kan också ge exempel på hur man kan arbeta för att förbättra servicekvalitet och hantera olika situationer som kan uppstå i mötet med gästen.

Lärarledda instruktioner

Introduktion till gästbemötande (10 min)

- Definiera vad gästbemötande innebär och diskutera dess betydelse för serviceyrken.
- Presentera nyckelkomponenter för ett gott bemötande, såsom vänlighet, professionalism och empati.
- Ställ öppna frågor till klassen för att få deras tankar om bra och dåliga bemötanden.

Faktorer som påverkar servicekvalitet (15 min)

- Diskutera hur olika aspekter som miljö, kommunikation och anpassning till gästens behov påverkar servicekvaliteten.
- Belys vikten av att förstå och bemöta olika kundtyper och deras behov.

- Ge exempel på situationer där servicekvalitet kan påverka kundens upplevelse negativt eller positivt.

Praktisk övning: Rollspel om bemötande (15 min)

- Dela in eleverna i grupper och ge dem olika scenarier som involverar olika typer av kunder (t.ex. missnöjd kund, stressad kund).
- Låt dem öva på att hantera situationerna med fokus på att använda goda bemötande- och servicemetoder.
- Grupperna presenterar sina rollspel för klassen och diskussion följer om vad som fungerade bra och så vidare.

Sammanfattning och reflektion (10 min)

- Sammanfatta vikten av att arbeta med gästbemötande och servicekvalitet.
- Diskutera hur denna kunskap kan tillämpas i verkliga arbetsituationer och ställ frågor för reflektion, t.ex. hur de kan förbättra sina egna bemötande-färdigheter.

Aktivitet

Eleverna ska skriva en reflekterande uppsats där de beskriver en personlig upplevelse som involverade gästbemötande – antingen som kund eller anställd. I uppsatsen ska de analysera vad som gick bra, vad som kunde ha hanterats annorlunda och vad de lärde sig om betydelsen av servicekvalitet.

Exit-ticket

- Vilka faktorer anser du är viktigast för ett positivt gästbemötande?
- Ge ett exempel på en situation där servicekvalitet var särskilt viktig.
- Hur kan vi anpassa vårt bemötande beroende på kundtyp?
- Nämn en utmaning du tror många serviceyrken står inför när det gäller bemötande.
- Vad är en insikt du fått av dagens lektion?

Tags: [Lektion](#)