

Lektionsplanering

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Service och bemötande 1

Tema: Kommunikationstekniker i service

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen ska fokusera på olika kommunikationstekniker som används inom serviceyrken. Eleverna ska få insikt i vikten av både verbal och icke-verbal kommunikation för effektivt gästbemötande och service.

Kunskapskrav

Eleven kan beskriva och ge exempel på olika kommunikationstekniker och deras tillämpning inom service. Eleven kan också reflektera över hur kommunikation påverkar kundupplevelsen och relationen mellan personal och gäster.

Lärarledda instruktioner

Introduktion till kommunikation i service (10 min)

- Definiera kommunikation och dess olika typer: verbal (tal och skrift) och icke-verbal (kroppsspråk, ansiktsuttryck).
- Diskutera varför effektiv kommunikation är avgörande inom serviceyrken.
- Ställ frågor till eleverna om deras tidigare erfarenheter av bra och dålig kommunikation inom service.

Verbal kommunikation i service (15 min)

- Presentera verktyg för effektiv verbal kommunikation, inklusive aktivt lyssnande, tydlig och vänlig ton samt anpassning av språk efter gästens behov.
- Diskutera betydelsen av att ställa öppna frågor för att fånga gästens intresse och engagemang.

- Låt eleverna reflektera över hur de kan tillämpa dessa tekniker i sina framtida yrken.

Icke-verbal kommunikation (15 min)

- Förklara vad icke-verbal kommunikation är och ge exempel, såsom ögonkontakt, kroppsspråk och ansiktsuttryck.
- Diskutera hur dessa signaler kan förstärka eller motsäga det som sägs verbalt.
- Låt eleverna utföra en övning där de tillämpar icke-verbal kommunikation i olika scenarier.

Praktisk övning: Kommunikationsrollspel (10 min)

- Dela in eleverna i par och ge dem olika kommunikationsscenarier att rollspela (exempelvis en första kontakt, hantering av en klagomålssituation).
- Ge dem tid att öva på att använda både verbal och icke-verbal kommunikation i sina interaktioner.
- Låt några par framföra sina scenarier för klassen och diskutera vad som fungerade bra och vad som kan förbättras.

Aktivitet

Eleverna ska skriva en kort reflekterande uppsats där de beskriver och analyserar en situation från deras eget liv där kommunikation var avgörande. De ska diskutera vilka kommunikationstekniker de använde (verbal och icke-verbal) och hur dessa påverkade resultatet av interaktionen.

Exit-ticket

- Vilka kommunikationstekniker anser du vara avgörande för bra service?
- Nämn en fördel med aktivt lyssnande i gästbemötande.
- Hur kan icke-verbal kommunikation påverka din serviceinsats?
- Vad har du lärt dig idag som du tror kommer att hjälpa dig i framtida serviceyrken?

Tags: [Lektion](#)