

Lektionsplanering

Årskurs: Gymnasiet

Kurs: Service och bemötande 2

Tema: Gästbemötande och service

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Gästbemötande, service och försäljning i olika sammanhang samt metoder för att skapa en positiv kundupplevelse. [Gy 11, Kursplan för Service och bemötande 2]

Betygskriterier

Eleven kan redogöra för och tillämpa effektiva metoder för gästbemötande och service, samt genomföra försäljning på ett professionellt sätt. [Gy, Service och bemötande 2 - Betyg E]

Lärlarleda instruktioner

Introduktion till gästbemötande (10 min)

- Diskutera vikten av gästbemötande inom serviceyrken.
- Definiera vad som kännetecknar ett bra gästbemötande.
- Be eleverna dela med sig av egna erfarenheter av gästbemötande; både positiva och negativa.
- Presentera statistiska data om hur gästbemötande påverkar kundnöjdhet och företagets rykte.

Genomgång av servicebegrepp (15 min)

- Gå igenom centrala begrepp inom service som "värde", "upplevelse" och "kundrelation".
- Diskutera hur olika metoder kan användas för att skapa en positiv kundupplevelse.
- Presentera exempel på olika servicekoncept och trender som har dykt

upp på marknaden.

- Ta upp vikten av att anpassa servicen efter individens behov och önskemål.

Rollspel i grupper (20 min)

- Dela in klassen i mindre grupper och ge varje grupp en specifik situation att öva på (exempelvis att hantera en klagomålssituation, eller ge rekommendationer till en gäst).
- Låt varje grupp förbereda sin rollspelspresentation och öva under 10 minuter.
- Grupperna presenterar sina rollspel för klassen och vi diskuterar varje situation efteråt för att ge konstruktiv feedback.

Reflektion och sammanfattning (5 min)

- Sammanfatta vad som diskuterats under lektionen.
- Be eleverna reflektera över vilka metoder de finner mest användbara för att skapa en positiv kundupplevelse.
- Diskutera vikten av att ständigt förbättra sina färdigheter inom gästbemötande och service.

Ämnesbegrepp

Begrepp	Förklaring	Etymologi
Gästbemötande	Hur en gäst tas emot och interagerar med personalen.	Svenska: gäst + bemöta
Service	Tjänster som erbjuds för att tillfredsställa kundens behov.	Franska: service
Kundupplevelse	Helhetskänslan en kund får genom interaktion med ett företag.	Svenska: kund + upplevelse
Försäljning	Att övertyga kunder att köpa produkter eller tjänster.	Engelska: selling
Klagomålshantering	Processen för att hantera kunders klagomål effektivt.	Svenska: klagomål + hantering

Diskussionsfrågor

- A. Vilka olika strategier kan användas för att hantera klagomål från kunder?
- B. Hur viktigt är det att anpassa sinnestämningen i ett företag efter kundens behov?
- C. Vilka trender inom service kan ni identifiera och hur påverkar de gästbemötandet?

Aktivitet

Eleverna ska arbeta i par för att skapa en gerillamarknadsföringskampanj för en ny produkt eller tjänst. De ska beskriva hur de skulle gå till väga för att skapa intresse och engagemang hos potentiella kunder, inklusive metod för gästbemötande och kommunikation.

Tags: [Lektion](#)