

Lektionsplanering

Årskurs

Gymnasiet

Ämne

Service och kommunikation

Tema

Digital kommunikation och dess påverkan på kundrelationer

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Kursen berör hur digitala kommunikationsverktyg används för att etablera och underhålla kundrelationer. Det innefattar aspekter som sociala medier, e-postkommunikation och chattfunktioner, samt vikten av att bygga förtroende och engagemang online.

Kunskapskrav

Eleven kan kommunicera på ett effektivt sätt över digitala plattformar och förstå hur dessa verktyg kan användas för att skapa och upprätthålla goda kundrelationer.

Lärrarledda instruktioner

Introduktion till digital kommunikation (10 min)

- Presentation av olika digitala kommunikationsverktyg och plattformar.
- Diskussion om skillnader mellan traditionell och digital kommunikation.
- Exempel på företag som framgångsrikt använder digital kommunikation.

Sociala medier som serviceverktyg (15 min)

- Genomgång av hur företag använder sociala medier för kundservice.
- Diskussion om fördelar och nackdelar med att använda sociala medier i service.
- Exempel på bra och dålig kommunikation på sociala medier.

Kundengagemang online (15 min)

- Betydelsen av att skapa engagemang och feedback-loopar online.
- Strategier för att öka kundnöjdhet genom digital kommunikation.
- Fallstudier av företag med hög kundengagemang.

Praktisk övning: Skapa en digital kampanj (10 min)

- Eleverna delas in i grupper och får skapa en kort digital kampanj för en produkt/tjänst.
- Fokus på hur de kan använda digital kommunikation för att förstärka kundrelationen.
- Presentation av kampanjerna i klassen.

Aktivitet

Eleverna får i uppdrag att designa en kort digital kampanj för ett påhittat företag, där de ska använda sociala medier som sitt primära verktyg för att nå ut till kunderna. De ska inkludera strategier för hur de skulle interagera med kunder i kampanjen.

Exit-ticket

- Vad är digital kommunikation?
Svar: Kommunikation som sker via digitala plattformar som e-post, sociala medier och chatt.
- Nämn en fördel med att använda sociala medier för kundservice.
Svar: Snabbare kommunikation och direkt feedback från kunder.
- Hur kan engagemang öka kundnöjdheten?
Svar: Genom att aktivt involvera kunder kan företag bygga relationer och förtroende.
- Vilken roll spelar feedback i digital kommunikation?
Svar: Feedback hjälper företag att förstå kunders upplevelser och anpassa sina tjänster.
- Ge ett exempel på en dålig praktik inom digital kommunikation.
Svar: Att ignorera kundernas frågor eller klagomål på sociala medier.

Hemuppgift

Eleverna ska skriva en reflekterande text på cirka 300 ord om en digital kommunikationsupplevelse (positiv eller negativ) de haft med ett företag. De ska analysera hur företagets agerande påverkade deras kundrelation och vad som kunde göras bättre.

Citat

“Kommunikation är nyckeln till framgång.” - Paul J. Meyer.

Detta citat understryker vikten av effektiv kommunikation, särskilt i dagens digitala värld.

Tags: [Gymnasiet](#), [Kommunikation](#)