

Lektionsplanering: Service och Kommunikation

Årskurs

Gymnasiet

Ämne

Service och kommunikation

Tema

Effektiv kundkommunikation

Koppling till styrdokument

Kursen omfattar centrala delar såsom kunden i fokus, betydelsen av god service och olika former av kommunikation. Det inkluderar strategier för att hantera klagomål och ge lösningar, samt att förstå kundens behov och förväntningar.

Kunskapskrav

Eleven kan ge service utifrån kundens behov och förväntningar samt kommunicera på ett respektfullt och tydligt sätt i interaktionen med kunder.

Lärarledda instruktioner

Introduktion till kundservice (10 min)

- Definition av kundservice och dess betydelse.
- Genomgång av skillnader mellan bra och dålig service.
- Exempel på hur god service påverkar en verksamhet.

Kommunikationsstrategier (10 min)

- Presentation av olika kommunikationsstrategier inom service (verbal

och icke-verbal).

- Betydelsen av att aktivt lyssna på kunden.
- Övning i att återge vad en kund har sagt.

Hantering av klagomål (15 min)

- Diskussion om vanliga klagomål och misstag i service.
- Genomgång av en steg-för-steg metod för klagomålshantering.
- Rollspel där eleverna får öva på att hantera klagomål.

Feedback och reflektion (15 min)

- Diskussion om vikten av feedback i serviceyrken.
- Övning där eleverna ger och tar emot konstruktiv kritik.
- Reflektion kring vad de lärt sig och hur de kan tillämpa kunskapen i praktiken.

Aktivitet

Eleverna delas in i grupper om fyra och får i uppdrag att skapa ett kort rollspel där de får illustrera en situation med en kund och hur de hanterar samtalet och potentiella klagomål. Varje grupp får 10 minuter för att förbereda och 5 minuter för att framföra sitt rollspel.

Exit-ticket

- **Vad är kundens behov och förväntningar?** – Kundens behov handlar om vad de söker i en produkt/tjänst, och förväntningarna är hur de tror att företaget eller tjänsten ska svara på deras behov.
- **Nämn två exempel på god kundservice.** – Snabb responstid och att lyssna aktivt på kunden.
- **Hur kan man hantera en missnöjd kund?** – Lyssna på klagomålet, be om ursäkt och erbjuda en lösning.
- **Varför är feedback viktigt?** – Feedback hjälper till att förbättra servicen och förstår kundens perspektiv.
- **Vad innebär aktivt lyssnande?** – Att fokusera fullt ut på vad kunden säger och visa att du uppfattar och bryr dig om deras åsikter.

Hemuppgift

Eleverna ska skriva en reflekterande text på cirka 300 ord där de berättar om en erfarenhet av kundservice som de har varit med om, antingen som kund eller servitör. De ska också analysera hur situationen hanterades och vad som kunde ha gjorts annorlunda.

Citat

“Kunden är alltid i centrum.” – Håkan Hellström. Detta citat betonar vikten av att sätta kunden i fokus, vilket är centralt i service och kommunikation. Det påminner oss om att lyssna och agera utifrån kundens behov.

Nästa lektion

Tema: Digital kommunikation och dess påverkan på kundrelationer. Detta är relevant för att förstå hur digitala kanaler förändrar service och kommunikation i dagens samhälle.

Tags: [Lektion](#)