

Lektionsplanering: Kommunikationsmetoder inom service

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Servicekunskap 1

Tema: Kommunikationsmetoder inom service

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Denna lektion handlar om olika kommunikationsmetoder och strategier inom service. Eleverna kommer att lära sig vikten av både verbal och icke-verbal kommunikation i kundmöten och hur dessa kan påverka kundupplevelsen.

Kunskapskrav

Eleven kan använda och beskriva olika kommunikationsmetoder i service, samt visa förståelse för betydelsen av tydlig och empatisk kommunikation i kundrelationer.

Lärarledda instruktioner

Kommunikationens betydelse (10 min)

- Introducera begreppet kommunikation och dess roll i serviceyrket.
- Diskutera vikten av att förstå kundens behov och signaler.
- Förklara skillnaden mellan verbal och icke-verbal kommunikation.

Verbal kommunikation (10 min)

- Gå igenom viktiga aspekter av verbal kommunikation, såsom tydlighet, tonfall och ordval.
- Diskutera hur man kan anpassa språket beroende på kundens

bakgrund och förståelse.

- Visa exempel på positiva och negativa verbala uttryck.

Icke-verbal kommunikation (15 min)

- Förklara vad icke-verbal kommunikation innebär och dess påverkan på kundens upplevelse (kroppsspråk, ögonkontakt, ansiktsuttryck).
- Diskutera hur man kan använda icke-verbal kommunikation för att förstärka det verbala budskapet.
- Ge exempel och visa praktiska scenarier.

Praktisk övning - Kommunikationsövningar (15 min)

- Eleverna delas in i grupper och får olika scenarier där de ska öva både verbal och icke-verbal kommunikation.
- De ska spela upp sina scenarier för klassen och fästa uppmärksamhet på sina kommunikationsstilar.
- Ge tid för återkoppling och diskussion.

Aktivitet

Eleverna ska skapa en kort presentation (PowerPoint eller liknande) om en specifik kommunikationsmetod inom service. Presentationen ska innehålla exempel på hur metoden kan tillämpas i olika situationer och fördelar med att använda den. Presentationen ska vara klar till nästa lektion.

Exit-ticket

- Vad är skillnaden mellan verbal och icke-verbal kommunikation?

Svar: Verbal kommunikation är ord och språk, medan icke-verbal kommunikation inkluderar kroppsspråk och ansiktsuttryck.

- Varför är tydlighet viktig i verbal kommunikation?

Svar: För att undvika missförstånd och för att kunden ska få korrekt information.

- Hur kan icke-verbal kommunikation påverka kundens upplevelse?

Svar: Genom att skapa förtroende och visa intresse.

- Nämn en strategi för att förbättra sin kommunikation i service.

Svar: Aktivt lyssna på kunden.

- Vad tyckte du var mest lärorikt med dagens lektion?

Svar: (kan variera beroende på elevernas upplevelser).

Hemuppgift

Eleverna ska förbereda en skriftlig uppgift (minst 300 ord) där de diskuterar en kommunikationsmetod de själva använt i en service-situation och reflektera över utfallet.

Citat

Communication works for those who work at it. – John Powell (2000)

Tags: [Lektion](#)