

Lektionsplanering: Servicekunskap 2

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Servicekunskap 2

Tema: Gästbemötande och service

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll: Metoder, material, redskap och annan utrustning som används vid servering i matsal. [Gy 11, Kursplan för Servicekunskap 2]

Betygskriterier

Betyget E: Eleven planerar och organiserar i samråd med handledare olika arbetsuppgifter i matsal utifrån de tidsramar som ska gälla för arbetets utförande. [Gy 11, Servicekunskap 2 - Betyg E]

Lärarledda instruktioner

Introduktion till service och bemötande (10 min)

- Diskutera vikten av att bemöta kunder på ett positivt sätt.
- Presentera olika typer av service som är relevanta i branschen.
- Förklara hur ett gott bemötande kan påverka kundens upplevelse.
- Ställ frågor till eleverna om deras egna erfarenheter av service.

Genomgång av gästbemötande (15 min)

- Demonstrera exempel på olika bemötandetekniker.
- Diskutera vikten av ett professionellt och korrekt språkbruk.
- Ställ frågor för att aktivera elevernas tankar om kulturella skillnader i bemötande.
- Visa en kort video som illustrerar skillnader i serviceinriktat bemötande.

Praktisk övning i grupper (15 min)

- Dela in eleverna i grupper och ge dem situationer att öva på, exempelvis hantering av missnöjda kunder eller bemötande av nya gäster.
- Låt grupperna framföra sina rollspel för klassen.
- Ge feedback och diskutera vad som gick bra och vad som kan förbättras.

Reflektion och sammanfattning (10 min)

- Diskutera sammanfattande lärdomar från rollspelen och aktiviteten.
- Reflektera över hur bra bemötande bidrar till kundnöjdhet.
- Klargör vad som kommer att tas upp i nästa lektion.

Ämnesbegrepp

Begrepp	Förklaring	Etymologi
Gästbemötande	Hur man interagerar med och tar emot gäster på ett professionellt sätt.	Svenska, sammansatt
Servicekvalitet	Graden av hur service möter kundens förväntningar.	Svenska, sammansatt
Problemlösning	Förmågan att hantera och lösa uppkomna problem i kundinteraktioner.	Svenska, sammansatt
Kommunikation	Utbyte av information mellan människor, både verbal och icke-verbal.	Latin, "communicatio"

Diskussionsfrågor

- A. Hur kan kulturella skillnader påverka sättet vi bemöter kunder på?
- B. Vilka tekniker tycker du är mest effektiva när man hanterar en missnöjd kund?
- C. Hur kan vi mäta kvaliteten på den service vi ger och hur kan det påverka verksamheten?

Aktivitet

I denna lektion kommer eleverna att arbeta med en praktisk aktivitet där de får rollspela olika scenarier kopplade till gästbemötande och service. I små grupper ska de skildra både positiva och negativa situationer, exempelvis hur man framgångsrikt löser ett problem med en missnöjd kund eller hur man presenterar sig för en ny gäst.

Tags: [Lektion](#)