

Lektionsplanering för “Servicepolicy”

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Personlig försäljning 2

Tema: Skapa en servicepolicy för butik

Veckoplanering för “Servicepolicy” (Vecka 2-17)

Vecka 2

Lektion 1: Introduktion till Servicepolicy

- **Tidsåtgång:** 50 min
- **Mål:** Eleverna ska förstå vad en servicepolicy är och dess betydelse för alla anställda.
- **Aktivitet:** Genomgång av servicepolicy och exempel på hur olika företag formulerar sina policies. Diskutera varför en gemensam policy är viktig för hela personalen.

Vecka 3

Lektion 2: Brainstorming och Grupparbete

- **Tidsåtgång:** 50 min
- **Mål:** Genomföra en brainstorming för att samla idéer om vad som ska ingå i en servicepolicy.
- **Aktivitet:** Dela in eleverna i grupper. Varje grupp diskuterar och listar viktiga punkter som bör ingå i en servicepolicy. Presentera idéerna för klassen och diskutera gemensamt.

Vecka 4

Lektion 3: Utarbetande av preliminär Servicepolicy

- **Tidsåtgång:** 50 min
- **Mål:** Skapa en första version av servicepolicyn.
- **Aktivitet:** Varje grupp arbetar fram en del av policyn, inklusive riktlinjer för kundbemötande, klagomålshantering och kvalitetskrav. Sammanställ alla delar till en preliminär policy.

Vecka 5

Lektion 4: Feedback och Revidering

- **Tidsåtgång:** 50 min
- **Mål:** Få återkoppling på policyn och revidera den.
- **Aktivitet:** Dela och diskutera feedback inom grupperna. Låt eleverna revidera sina förslag baserat på feedback.

Vecka 6

Lektion 5: Presentation av Servicepolicy

- **Tidsåtgång:** 50 min
- **Mål:** Presentera den färdiga servicepolicyn för klassen.
- **Aktivitet:** Varje grupp presenterar sin del av policyn och motiverar sina val. Diskutera hur hela policyn fungerar som ett stöd för all personal.

Vecka 7

Lektion 6: Implementering och Träning

- **Tidsåtgång:** 50 min
- **Mål:** Diskutera hur servicemänniskor kan implementera policyn.
- **Aktivitet:** Eleverna skapar konkreta exempel och rollspel. Öva på att använda riktlinjerna i praktiska situationer.

Vecka 8

Lektion 7: Att Identifiera Kunder och Behov

- **Tidsåtgång:** 50 min
- **Mål:** Förstå olika kundprofiler och deras behov.
- **Aktivitet:** Diskutera olika typer av kunder och deras behov. Låt eleverna skapa en lista över potentiella kundprofiler.

Vecka 9

Lektion 8: Skapa Försäljnings- och Serviceriktlinjer

- **Tidsåtgång:** 50 min
- **Mål:** Utarbeta riktlinjer för försäljning och service kopplade till policyn.
- **Aktivitet:** Eleverna arbetar i grupper för att formulera riktlinjer. Diskutera hur dessa riktlinjer kan stödja företagets mål.

Vecka 10

Lektion 9: Utvärdering av Servicepolicy

- **Tidsåtgång:** 50 min
- **Mål:** Utvärdera och justera servicepolicyn.
- **Aktivitet:** Diskutera vad som fungerar och vad som kan förbättras i policyn. Arbeta i grupper för att revidera policyn ännu en gång.

Vecka 11

Lektion 10: Utveckling av Träningsmaterial

- **Tidsåtgång:** 50 min
- **Mål:** Skapa träningsmaterial för nya anställda.
- **Aktivitet:** Eleverna ska skapa en manual eller presentation som förklarar servicepolicyn. Diskutera vikten av att utbilda ny personal.

Vecka 12

Lektion 11: Rollspel

- **Tidsåtgång:** 50 min
- **Mål:** Praktiskt tillämpa servicepolicyn genom rollspel.
- **Aktivitet:** Genomföra rollspel där eleverna övar på kundbemötande. Ge feedback på varandras prestationer.

Vecka 13

Lektion 12: Justeringar av Policyn

- **Tidsåtgång:** 50 min
- **Mål:** Justera policyn baserat på erfarenheterna från rollspelen.
- **Aktivitet:** Diskutera vilka aspekter av policyn som fungerade bra och vad som behöver justeras. Revidera policyn och prata om de viktigaste förändringarna.

Vecka 14

Lektion 13: Skapa en Strategi för Implementering

- **Tidsåtgång:** 50 min
- **Mål:** Utarbeta en implementeringsstrategi för butiken.
- **Aktivitet:** Arbeta i grupper för att skapa en plan för hur policyn ska införlivas i butikens verksamhet. Diskutera finjusteringar för att säkerställa framgång.

Vecka 15

Lektion 14: Utvärderingsmetoder

- **Tidsåtgång:** 50 min
- **Mål:** Utforma metoder för att utvärdera och mäta policyns effektivitet.
- **Aktivitet:** Diskutera olika metoder för utvärdering. Eleverna skapar en plan för hur de kan mäta kundnöjdhet.

Vecka 16

Lektion 15: Presentation av Implementeringsplan

- **Tidsåtgång:** 50 min
- **Mål:** Systematiskt presentera hur servicepolicyn ska implementeras.
- **Aktivitet:** Grupperna presenterar sina implementeringsplaner.
Diskutera hur man ska engagera hela personalen.

Vecka 17

Lektion 16: Reflektion och Avslutning

- **Tidsåtgång:** 50 min
- **Mål:** Reflektera över lärdomarna under kursen och hur servicepolicyn utvecklades.
- **Aktivitet:** Eleverna skriver en reflektion över sina erfarenheter.
Diskutera hur policyn kan förbättras ytterligare i framtiden.

Denna planering ger eleverna en heltäckande förståelse för att skapa och implementera en servicepolicy som hjälper dem i deras framtida yrken inom försäljning och service.

Tags: [Lektion](#)