Lektionsplanering

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Restaurang- och livsmedelsprogrammet

Tema: Kundservice och bemötande

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll	Betygskriterium (E)
Eleverna ska ges möjlighet att utveckla kunskaper om service och bemötande i restaurangbranschen. Detta inkluderar teorier om hur man skapar positiva kundupplevelser och praktiska färdigheter inom serveringsteknik.	Eleven visar grundläggande förmåga att bemöta kunder. Eleven kan ge information om maten och drycken. I fysiska möten med gäster visar eleven hänsyn och trevligt bemötande.

[Lgr11, Restaurang- och livsmedelsprogrammet]

Lärarledda instruktioner

1. Introduktion till kundservice (10 min)

- Förklara vad kundservice innebär i restaurangbranschen.
- Diskutera vikten av ett gott första intryck.
- Berätta om vanliga scenarier där kundservice är avgörande.

2. Rollspel och scenarioträning (20 min)

- Dela in eleverna i grupper och ge varje grupp ett scenarium som handlar om kundbemötande (exempelvis en missnöjd kund).
- Låt varje grupp öva och därefter framföra sin scen för klassen.

3. Diskussion och feedback (10 min)

- Ha en öppen diskussion om vad som fungerade bra och vad som kan förbättras.
- Fråga eleverna om deras egna erfarenheter av kundservice och service yrken.

4. Avslutning och reflektion (10 min)

- Låt eleverna skriva ner en sak de lärde sig och en sak de skulle vilja öva mer på.

Ämnesinnehåll

Här listas viktig kunskap och ämnesinnehåll som eleverna behöver känna till eller lära sig i undervisningen. Försök se till att allt nedan tas upp på lektionen eller följs upp på andra sätt.

- **God kundservice:** Förståelse för vad god kundservice innebär och dess betydelse för restaurantens framgång.
- **Kundens känslor:** Hur olika situationer kan påverka kundens upplevelse.
- **Kommunikation:** Skillnader mellan verbal och icke-verbal kommunikation.
- **Kundens frågeställningar:** Vanliga frågor som kunder ställer och hur man kan svara på dem.
- **Hantering av klagomål:** Strategier för att framgångsrikt hantera missnöjda kunder.

Ordkollen

Ord	Förklaring	Etymologi
Kundservice	Service som ges till kunder för att tillfredsställa deras behov.	Kommer från “kund”, med ur-svenskt ursprung, och “service” från franska.
Bemötande	Att på ett visst sätt hälsa på eller diskutera med människor.	Kommer från “möta” i betydelsen att träffa.
Kommunikation	Utbyte av information eller budskap mellan individer.	Från latinska “communicare” som betyder ‘att dela’.
Försäljning	Akt av att sälja varor eller tjänster.	Från gammelsvenska “forsal” som betyder ‘ge till salu’.
Återkoppling	Respons på en handling eller ett meddelande.	Sammanfogad från “åter” och “koppling”, vilket handlar om att föra tillbaka kontakt.

Diskussionsfrågor

- A. Hur kan vi skapa en oförglömlig upplevelse för våra kunder i restaurangen?
- B. Vad är de största olikheterna mellan att bemöta kunder personligen jämfört med via telefon eller online?
- C. Tänk på en situation där du som kund upplevt dålig service. Vad skulle du ha velat att personalen gjort annorlunda?

Aktivitet

Eleverna ska skriva en kort reflektion om vad god kundservice betyder för dem, baserat på sina egna erfarenheter. De ska ge exempel på konkreta situationer där de har upplevt bra eller dålig service, och hur det påverkade deras hela upplevelse.

Exit-ticket

Frågor på lektionens tema	Svar
1. Vad betyder kundservice?	Att ge stöd och hjälp till kunder.
2. Nämn en teknik för att hantera klagomål.	Lyssna aktivt på kunden.
3. Hur påverkar kroppsspråk kundens upplevelse?	Det kan stödja eller motsäga verbala meddelanden.
4. Vad är skillnaden mellan verbal och icke-verbal kommunikation?	Verbal är ord, icke-verbal är gester och kroppsspråk.
5. Vad betyder bemötande?	Mötet mellan kund och serveringspersonal.
6. Vilka frågor ställer vanligtvis kunder?	Om rätter, allergener, priser.
7. Vad kan man göra för att förbättra sin kundservice?	Utbildning och praktiska övningar.
8. Vad gör en bra servitör?	Lyssnar, är vänlig och är kunnig.

Hemuppgift

Eleverna ska intervjua en person som arbetar inom servicebranschen och sammanställa en rapport om deras erfarenheter kring god kundservice och bemötande, sammanfattad i cirka 1-2 A4-sidor.

Citat

"En nöjd kund är den bästa reklamen." – Simon Sinek, 2011. Citatet belyser betydelsen av kundnöjdhet i restaurangbranschen och hur den kan leda till rekommendationer och ökad försäljning.

Uppföljning

Uppge ett av nyckelorden så utför jag det: Word – Skapar ett dokument. PPT – Skapar en PPT. ➡ Nästa – Tar fram ytterligare en lektion. Hemuppgift – Utvecklar en hemuppgift för lektionen.

Tags: Gymnasiet, Lektion