

Terminsplanering för Servicekunskap 1

Årskurs

Årskurs: 1

Ämne

Servicekunskap 1

I denna terminsplanering för kursen Servicekunskap 1 i försäljning och serviceprogrammet kommer vi att behandla de grundläggande kunskaperna i ämnet med fokus på kundanpassad service, kundbemötande, lagar och säkerhet. Planeringen är byggd på centralt innehåll och syftar till att ge en helhetsförståelse inom service och försäljning. Bedömningstillfällen är inlagda för att säkerställa att kunskaperna tillämpas och förstås.

Kundbemötande och Service (19 aug - 29 sep)

V.34

- Lektion 1: Introduktion till servicekunskap och kursöversikt
- Lektion 2: Kännetecken för målinriktad och kundanpassad service
- Lektion 3: Planering och genomförande av kundservice

V.35

- Lektion 4: Analysera olika kundtyper och deras förväntningar
- Lektion 5: Anpassning av kundbemötande i fysiska och digitala kanaler
- Lektion 6: Attityder och värderingar i kundrelationer

V.36

- Lektion 7: Praktiska övningar i kundbemötande
- Lektion 8: Säkerhet i digital handel
- Lektion 9: Diskussionslektion: Kundbemötandets betydelse

V.37

- Lektion 10: Konsumentlagar och deras tillämpning
- Lektion 11: Etik och regler inom servicebranschen
- Lektion 12: Utvärdering av kundservice

V.38

- Lektion 13: Ergonomi och miljöanpassat arbete
 - Lektion 14: Metoder för att utvärdera servicearbete
 - Lektion 15: Bedömningsuppgift: Presentation av kundserviceövningar
-

Repetition och Utvärdering (30 sep - 6 okt)

V.39

- Lektion 16: Repetition av centrala begrepp och metoder
 - Lektion 17: Utvärdering av tidigare inlärd moment
 - Lektion 18: Reflektion och diskussion om tjänstutveckling
-

Säkerhet och Ergonomi i Handel (7 okt - 18 nov)

V.40

- Lektion 19: Introduktion till säkerhetstänkande inom handelssektorn
- Lektion 20: Praktiska säkerhetsregler i butiksmiljö
- Lektion 21: Gruppdiskussion: Säkerhet i digital handel

V.41

- Lektion 22: Ergonomiska arbetsmetoder i försäljningsarbete
- Lektion 23: Fallstudier: Service och säkerhet
- Lektion 24: Bedömning: Grupparbete om säkerhetsrutiner

V.42

- Lektion 25: Metoder för att skapa en säker arbetsmiljö
- Lektion 26: Övningar i kundservice och säkerhet
- Lektion 27: Sammanfattning av utbildningstrender

V.43

- Lektion 28: Lagstiftning och regelverk inom digital handel
 - Lektion 29: Kundbeteenden i olika situationer
 - Lektion 30: Reflekterande exempel och diskussioner
-

Avslutning och Utvärdering (19 nov - 20 dec)

V.44 - V.51

- Lektion 31: Uppsummering av kursen och centrala lärdomar
 - Lektion 32: Förberedelse inför avslutande prov
 - Lektion 33: Avslutande prov och utvärdering av kursinnehåll
 - Lektion 34: Presentation av lärande och avslutande reflektioner
-

Denna planering ger en tydlig struktur för undervisningen och säkerställer att alla centrala punkter täcks. Bedömningstillfällena syftar till att säkerställa att studenterna förstår både teori och praktiska tillämpningar inom servicekunskap.

Tags: [Planering](#)