

Terminsplanering för Kursen Service och Kommunikation

Årskurs

Gymnasiet

Ämne

Service och kommunikation

Introduktion

Introduktion till kursens innehåll och mål enligt styrdokumentet. Under terminen kommer vi att fokusera på grundläggande kommunikationsstrategier, kundservice, konflikthantering och praktiska övningar.

Terminsöversikt (19 aug - 20 dec)

Vecka 34

- Lektion 1: Introduktion till service och kommunikation
- Lektion 2: Kommunikationens betydelse

Vecka 35

- Lektion 1: Typer av kommunikation
- Lektion 2: Aktivt lyssnande

Vecka 36

- Lektion 1: Kroppsspråk och dess påverkan
- Lektion 2: Att ge och ta emot feedback

Vecka 37

- Lektion 1: Grundläggande kundserviceprinciper
- Lektion 2: Skapa positiva kundupplevelser

Vecka 38

- Lektion 1: Utveckla egen kommunikationsstil
- Lektion 2: Kulturell medvetenhet i kommunikation

Vecka 39

- Lektion 1: Konflikt hantering och svåra samtal
- Lektion 2: Strategier för att hantera klagomål

Vecka 40

- Lektion 1: Rollspel för kommunikationsövningar
- Lektion 2: Reflektion över rollspel och feedback

Vecka 41

- Lektion 1: Förberedelse inför bedömning
- Lektion 2: Bedömningstillfälle - Praktisk kommunikationsövning

Vecka 42

- Lektion 1: Repetition av nyckelkoncept (Höstlov v.44, inga lektioner)
- Lektion 2: Repetera kommunikationstekniker

Vecka 46

- Lektion 1: Tema: Digital kommunikation
- Lektion 2: Fördelar och nackdelar med digital kommunikation

Vecka 47

- Lektion 1: Effektivitet i telefonkommunikation
- Lektion 2: Digital service och kundkontakt

Vecka 48

- Lektion 1: Teamarbete och kommunikation
- Lektion 2: Presentationsteknik

Vecka 49

- Lektion 1: Förberedelser för presentationer
- Lektion 2: Genomförande av presentationer

Vecka 50

- Lektion 1: Utvärdering av kursens innehåll
- Lektion 2: Avstämning av lärandemål

Vecka 51

- Lektion 1: Reflektion och feedback kring kursen
- Lektion 2: Avslutande diskussion och summering

Tags: [Gymnasiet](#), [Kommunikation](#)