

# Provkonstruktion

**Årskurs:** Gymnasiet

**Ämne:** Affärsutveckling och ledarskap

**Tema:** Kundrelationer och service

## Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas förmåga att förstå och tillämpa kunskaper om kundrelationer och service, samt att visa sin praktiska och teoretiska insikt i ämnet.

## Koppling till styrdokument

## Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla vikten av kundrelationer och hur man upprätthåller god service enligt företagets policy. Det handlar också om att förstå kunders behov och att använda kommunikationsmetoder som stärker den relationen. Eleverna ska ges möjlighet att träna på praktiska servicekunskaper och att analysera olika metoder för kundkontakt och -vård.

## Kunskapskrav

Eleven beskriver betydelsen av kundrelationer och ger exempel på hur företag kan arbeta för att förbättra dessa. Vidare redogör eleven för hur servicearbetet kan organiseras och påverka kundnöjdheten. Eleven demonstrerar också grundläggande färdigheter i att bemöta kunder och hantera olika situationer.

## Prov

### Faktafrågor

1. Vilken av följande är en viktig aspekt av kundrelationer?

A. Att minimera kostnader

B. Att ignorera kundernas feedback

C. Att skapa långsiktiga relationer med kunder

D. Att fokusera endast på försäljning

2. Vilken metod är bäst för att kommunicera med kunder på distans?

A. Face-to-face möten

B. E-post

C. Skriftliga brev

D. SMS

3. Vad är viktigt att göra om en kund är missnöjd?

A. Att skylla på kunden

B. Att ignorera klagomålet

C. Att lyssna och erbjuda en lösning

D. Att avbryta kunden

4. Vilken av följande är en fördel med goda kundrelationer?

A. Ökad reklamkostnad

B. Längre väntetider för service

C. Ökad kundnöjdhet

D. Negativ publicitet

5. Vad bör en kundserviceguide innehålla?

A. Plan för personalens semester

B. Klagomålshantering och kommunikationsstrategier

C. Ekonomiska rapporter

D. Produktspecifikationer

6. Vad kan företag göra för att mäta kundrelationer?

A. Ignorera kundernas åsikter

B. Genomföra kundundersökningar

C. Fokusera på interna affärsprocesser

D. Ta bort kundtjänst

7. Vilken roll spelar kommunikation i kundrelationer?

A. Ingen roll

B. En avgörande roll

C. Bara en liten del

D. En formell procedure

8. Vilket av följande är ett exempel på en god kundrelation?

A. Att svara på kundens frågor snabbare än konkurrenterna

B. Att alltid ge samma svar

C. Att bara ge rabatter

D. Att vara otrevlig vid klagomål

9. Vad innebär serviceorientering?

A. Att fokusera på att sälja så mycket som möjligt

B. Att sätta kundens behov i centrum

C. Att ignorera kundernas feedback

D. Att enbart arbeta med produkter

10. Vilken typ av feedback är viktigast för att förbättra kundrelationer?

A. Positiv feedback

B. Negativ feedback

C. Ingen feedback

D. Feedback från ledningen

11. Vad är syftet med rollspel i serviceutbildning?

A. Att fördriva tid

B. Att öva praktiska färdigheter

C. Att skapa konkurrens mellan elever

D. Att fokusera på teorin

12. Vilken av följande kan vara en konsekvens av dålig service?

A. Ökad kundlojalitet

B. Positiv publicitet

C. Förlorade kunder

D. Ökad försäljning

13. Vad är första steget i att hantera en klagande kund?

A. Att ignorera dem

B. Att lyssna på deras klagomål

C. Att avbryta deras klagomål

D. Att skylta över deras problem

14. Hur kan företag visa uppskattning till sina kunder?

A. Genom att ge dem sämre service

B. Genom att ge rabatter och erbjudanden

C. Genom att ignorera deras feedback

D. Genom att inte kontakta dem igen

15. Vilken av följande strategier kan hjälpa företag att bygga förtroende med kunder?

- A. Att vara transparent och ärlig
- B. Att undvika kommunikation
- C. Att ge andra företag dåligt rykte
- D. Att fokusera på egna vinster

## Resonerande frågor

1. Diskutera hur olika företag kan anpassa sina serviceerbjudanden för att möta varierande kundbehov. Syftet är att eleverna ska reflektera över anpassningsförmåga och segmentering i tjänsteföretag.
2. Kan du ge exempel på hur digitalisering påverkar kundrelationer idag? Här får eleverna möjlighet att undersöka de nya verktygen och plattformarna för kundinteraktion.
3. Hur kan missnöjda kunder hanteras effektivt och vad är betydelsen av dessa situationer för företag? I denna fråga ska eleverna resonera om att hantera klagomål som en möjlighet till förbättring.
4. Argumentera för varför en företags policy för kundservice bör vara flexibel. Denna fråga hjälper eleverna att förstå vikten av att anpassa sig till förändrade omständigheter i kundtjänst.
5. Vilken roll spelar företagskultur i hur kunder bemöts och vilket intryck lämnas? Eleverna får reflektera över den interna miljöns betydelse för kundupplevelsen.
6. Diskutera hur kundfeedback kan samlas in och användas för att förbättra tjänster. Syftet är att eleverna ska kunna koppla teori till praktik när det gäller kvalitetsutveckling.
7. Hur får företag kunskap om sina kunder och hur kan denna information användas för att skapa bättre relationer? Eleverna får möjlighet att utforska vikten av data och analys i kundrelationer.
8. Reflektera över hur företag kan uppmuntra kundlojalitet. Denna fråga ger eleverna möjlighet att engagera sig i strategiska överväganden för långsiktig

framgång.

## Bedömning

Provets poängsättning görs på följande sätt:

Faktafrågor: 1 poäng per rätt svar, totalt 15 poäng.

Resonerande frågor: 3 poäng för varje korrekt och välformulerad svar, totalt 24 poäng.

För betyget E krävs minst 8 poäng totalt, för betygsnivå C krävs 12 poäng totalt (varav minst 3 poäng från resonerande frågor) och för A krävs 18 poäng totalt (varav minst 5 poäng från resonerande frågor).

Tags: [Affärsutveckling och ledarskap](#), [Gymnasiet](#)