

Prov: Kundservice och säkerhet

Prov: Kundservice och säkerhet

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Branschkunskap inom handel

Tema: Kundservice och säkerhet

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Kursen behandlar hur god kundservice kan påverka kundernas upplevelse och säkerhet inom handeln, samt hur personalens bemötande kan både förbättra och riskera säkerheten. Eleverna får lära sig om kunders förväntningar och hur dessa kan mötas i syfte att skapa en trygg och positiv handelsmiljö.

Kunskapskrav

Eleven kan diskutera betydelsen av kundservice i handeln och beskriva hur och varför god service är viktig för både kunder och företag.

Prov

Faktafrågor

1. Vad är en viktig funktion av god kundservice?
 - A) Att öka försäljningen
 - B) Att skapa trygghet och förtroende hos kunderna
 - C) Att locka fler kunder
 - D) Att sänka priserna
2. Hur kan dålig service påverka kunden?
 - A) Det kan leda till känslor av osäkerhet och missnöje
 - B) Det kan öka lojaliteten
 - C) Det har ingen påverkan
 - D) Det kan öka försäljningen
3. Vilket av följande är ett exempel på proaktiv kundservice?
 - A) Att vänta på att kunden klagar

- B) Att förutse kundens behov och agera för att möta dem
 - C) Att alltid ge rabatt
 - D) Att hänvisa kunden till en annan personal
4. Vad bör en anställd göra om en kund verkar osäker?
- A) Ignorera kunden
 - B) Ställa frågor och erbjuda hjälp
 - C) Fortsätta med sitt arbete
 - D) Be kunden att lämna butiken
5. Vilken känsla bör god kundservice skapa hos kunder?
- A) Osäkerhet
 - B) Trygghet
 - C) Frustration
 - D) Likgiltighet
6. Hur kan personalens bemötande påverka säkerheten?
- A) Genom att alltid vara avvisande
 - B) Genom att vara tillgänglig och hjälpsam
 - C) Genom att ignorera kunderna
 - D) Genom att ställa många krav
7. Vad kan ett bra första intryck leda till?
- A) Att kunden känner sig ovälkommen
 - B) Att kunden lämnar butiken snabbt
 - C) Att kunden återkommer
 - D) Att kunden klagar till chefen
8. Vilken av följande är en del av att ge bra kundservice?
- A) Att inte lyssna på kunden
 - B) Att vara uppmärksam och tillgänglig
 - C) Att vara oprofessionell
 - D) Att undvika ögonkontakt
9. Vad innebär att vara "kundfokuserad"?
- A) Att alltid hålla sig till regler
 - B) Att sätta kundens behov i första hand
 - C) Att prioritera företagets behov
 - D) Att aldrig ge avslag
10. Vilken typ av feedback bör personalen söka från kunderna?
- A) Positiv feedback
 - B) Negativ feedback
 - C) Ingen feedback
 - D) Konstruktiv feedback för att förbättra service
11. Vad är ett dåligt exempel på kundservice?
- A) Att erbjuda hjälp
 - B) Att ignorera en kunds fråga
 - C) Att lösa ett problem
 - D) Att ge information
12. Hur kan personalens attityd påverka kundens upplevelse?
- A) Den kan förvirra kunden

- B) Den kan öppna upp för frågor och engagemang
 - C) Den kan skapa osäkerhet
 - D) Den har ingen påverkan
13. För vilket syfte är kundservice viktig?
- A) För att göra fler försäljningar
 - B) För att skapa en trygg och positiv handelsmiljö
 - C) För att minska personalens arbetsbelastning
 - D) För att höja priserna
14. Hur kan man mäta kundens trygghetskänsla?
- A) Genom försäljningssiffror
 - B) Genom att ställa frågor till kunderna
 - C) Genom att observera kunderna
 - D) Genom att jämföra med andra butiker
15. Vilken aspekt av kundservice är mest avgörande för en positiv upplevelse?
- A) Tydlig information
 - B) Företagets omdöme
 - C) Personalens attityd
 - D) Butikens utseende

Resonerande frågor

1. Diskutera hur du skulle hantera en situation där en kund klagar på service.
Syftet är att visa din förmåga att hantera konflikter och ge exempel på bra bemötande.
2. Reflektera över betydelsen av ett positivt bemötande för att öka kundens trygghet.
Frågan testar din insikt om sambandet mellan service och trygghet.
3. Ge exempel på hur en butik kan skapa en säker miljö för sina kunder.
Detta ger dig möjlighet att visa på praktiska tillämpningar av kundserviceprinciper.
4. Hur kan olika typer av kunder påverka hur personal ger service?
Denna fråga ger dig möjlighet att resonera kring anpassning och flexibilitet i service.
5. Diskutera vikten av att träna personal i kundservice och säkerhet.
Här kan du argumentera för behovet av utbildning och dess effekter på kundupplevelsen.
6. Vilken roll spelar teknik i dagens kundservice?
Frågan ger möjlighet att reflektera över innovation och dess påverkan på kundservice.
7. Hur kan feedback från kunder förbättra kundservice?
Denna fråga uppmanar till analys av hur feedback kan påverka förbättringar.
8. Reflektera över egna erfarenheter av både bra och dålig kundservice och dess påverkan.

Denna personliga reflektion visar din förmåga att koppla teori till praktik.

Bedömning

Faktafrågor: Varje korrekt svar ger 1 poäng. Totalt kan eleverna få 15 poäng från faktafrågorna. Resonerande frågor ger 3 poäng var. Totalt kan eleverna få 24 poäng från de resonerande frågorna. För betyg:

- E: Minst 8 poäng totalt
- C: Minst 12 poäng totalt, varav minst 3 från resonerande frågor
- A: Minst 18 poäng totalt, varav minst 5 från resonerande frågor