

Provkonstruktion: Användarsupport och service

Provkonstruktion

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Datorsamordning och support

Tema: Användarsupport och service

Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas kunskaper och färdigheter inom användarsupport och service, samt deras förmåga att kommunicera effektivt med användare i tekniska sammanhang.

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Denne lektion fokuserar på principer och bästa praxis för att ge effektiv teknisk support. Eleverna kommer att lära sig hur man hanterar användarförfrågningar, kommunicerar tydligt och upprätthåller en hög servicenivå.

Kunskapskrav

Eleverna ska kunna beskriva metoder för att ge användarsupport, hantera kundrelationer och identifiera vikten av god kommunikation i supportroll.

Prov

Faktafrågor

1. Vad innebär användarsupport?
 - A) Att ge hjälp med tekniska problem
 - B) Att designa programvara
 - C) Att installera hårdvara
 - **D) Att utbilda användare**
2. Vilken metod är INTE en form av användarsupport?
 - A) Telefonstöd
 - **B) Marknadsföring**

- C) E-postsupport
 - D) Fjärrsupport
3. Vad är en viktig aspekt av aktivt lyssnande?
- A) Att ge snabba svar
 - **B) Att bekräfta vad användaren säger**
 - C) Att diskutera egna erfarenheter
 - D) Att avbryta användaren för att klargöra
4. Hur kan effektiv kommunikation förbättra användarsupport?
- A) Genom att vara tyst
 - **B) Genom att vara tydlig och koncis**
 - C) Genom att undvika frågor
 - D) Genom att vara teknisk
5. Vad är ett exempel på empatisk kommunikation?
- A) Att vara strikt och professionell
 - **B) Att uttrycka förståelse för användarens känslor**
 - C) Att ignorera användarens problem
 - D) Att ställa tekniska frågor utan förklaring
6. Vilken kommunikationsteknik är centralt i användarsupport?
- A) Att ge falska löften
 - **B) Att ställa klargörande frågor**
 - C) Att undvika kontakt
 - D) Att diskutera personliga problem
7. Vad innebär aktivt lyssnande?
- **A) Att fokusera på vad den andra personen säger**
 - B) Att tänka på vad man ska säga nästa gång
 - C) Att vara tyst
 - D) Att avbryta för att vara effektiv
8. En viktig del av användarsupport är:
- A) Att sälja produkter
 - **B) Att lösa användarens problem**
 - C) Att informera om företaget
 - D) Att undvika feedback
9. Vad ingår i god kundservice?
- A) Att vara otrevlig
 - B) Att ge bort gratis produkter
 - **C) Att svara snabbt och korrekt på förfrågningar**
 - D) Att ignorera klagomål
10. Vilket alternativ beskriver dålig kommunikation?
- A) Att vara tydlig och respektfull
 - B) Att lyssna utan att avbryta
 - **C) Att använda facktermer utan förklaring**
 - D) Att ställa frågor för att förstå
11. Vilken roll har teknikern i användarsupport?
- A) Att designa nya produkter
 - **B) Att identifiera och lösa problem**

- C) Att sälja produkter
 - D) Att marknadsföra tjänster
12. Hur skapas förtroende i kommunikationen?
- A) Genom att vara oärlig
 - **B) Genom att vara empatisk och lyssna väl**
 - C) Genom att vara aggressiv
 - D) Genom att undvika kontakt
13. Vilket av följande är viktigt för att behålla kunder?
- A) Att ge otydliga svar
 - **B) Att ha bra kundservice**
 - C) Att undvika klagomål
 - D) Att vara oförsämd
14. Vad hjälper att förbättra användarens upplevelse i support?
- A) Att ge komplexa tekniska termer
 - **B) Att ge tydliga och konkreta instruktioner**
 - C) Att vara kortfattad utan förklaring
 - D) Att inte ställa frågor
15. Varför är det viktigt att upprätthålla en hög servicenivå?
- A) För att öka företagets intäkter
 - **B) För att öka kundnöjdhet och lojalitet**
 - C) För att undvika frågor
 - D) För att skapa problem

Resonerande frågor

1. Diskutera hur empati kan påverka interaktionen mellan supportteknikern och användaren.
Syftet är att eleverna ska reflektera över betydelsen av empati i kundtjänst.
2. Ge exempel på situationer där aktivt lyssnande kan göra skillnad i supportupplevelsen.
Syftet är att fördjupa förståelsen för lyssnandets roll.
3. Analysera hur olika kommunikationsstilar kan påverka en användares känsla av tillfredsställelse.
Syftet är att eleverna ska tänka på kommunikationens nyanser.
4. Reflektera över varför det är viktigt att anpassa sin kommunikation beroende på användarens behov.
Syftet är att uppmuntra till insikter om användardimensionen i kommunikationen.
5. Hur kan teknikerns attityd påverka användarens upplevelse?
Syftet är att få eleverna att tänka på sambandet mellan attityd och service.
6. Diskutera hur man kan mäta kundnöjdhet efter en supportinteraktion.
Syftet är att få eleverna att reflektera över mätbara resultat och feedback.
7. Vad känner användaren oftast i en frustrerande situation? Hur kan

supportteknikern hjälpa till?

Syftet är att eleverna ska förstå hur känslor påverkar support.

8. Reflektera över hur du själv skulle vilja bli bemött som användare i en support-situation.

Syftet är att få eleverna att tänka på sina egna erfarenheter som användare.

Bedömning

Provet består av 15 faktafrågor (1 poäng vardera) samt 8 resonerande frågor (2 poäng vardera).

För att få betyg E krävs 8 poäng totalt, för betyg C krävs 12 poäng (minst 3 poäng från resonerande frågor) och för betyg A krävs 18 poäng (minst 5 poäng från resonerande frågor).