Provkonstruktion

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Datorteknik 1a

Tema: Användarsupport och service

Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas kunskaper och förståelse för principer och bästa praxis inom användarsupport och service. Provets frågor ska underlätta för eleverna att visa sina färdigheter i kommunikation och problemlösning i en teknisk supportroll.

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Denna lektion handlar om principer och bästa praxis för att ge effektiv teknisk support. Eleverna kommer att lära sig hur man hanterar användarförfrågningar, kommunicerar tydligt och upprätthåller 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 fixa hårdvaruproblem.
    - B) Att ge teknisk hjälp till användare.
    - **C) Att hjälpa användare med tekniska problem.**
    - D) Att sälja nya produkter.
2. Vilken metod är inte en form av användarsupport?
    - **A) Fjärrsupport.**
    - B) Televisionsreparation.
    - C) Telefonstöd.
    - D) E-postsupport.

3. Vad är aktivt lyssnande?
    - A) Att svara snabbt och kort.
    - **B) Att fokusera på att förstå det användaren säger.**
    - C) Att be om mer information utan att höra.
    - D) Att ignorera användarens oro.
4. Vilket av följande beskriver empatisk kommunikation bäst?
    - A) Att alltid vara strikt och formell.
    - **B) Att visa förståelse och omtanke för användarens problem.**
    - C) Att skynda sig genom samtalet.
    - D) Att avfärda användarens känslor.
5. Vilken kommunikationsmetod är anpassad för teknisk support?
    - A) Att tala genom en öppen dörr.
    - B) Att skicka ett brev.
    - C) Att använda klargörande frågor.
    - **D) Att prata i telefon med skrämmande ton.**
6. Vad står "FAQ" för i användarsupport?
    - A) Frågor om användarutbildning.
    - **B) Vanliga frågor och svar.**
    - C) Förbjudna frågor.
    - D) Snabba svar.
7. Vilken aspekt av support är viktigast för kundnöjdhet?
    - A) Hastighet av svar.
    - B) Priser på produkter.
    - **C) Kvaliteten av kommunikationen.**
    - D) Antalet tillgängliga tekniker.
8. Vad är en supportteknikers främsta mål?
    - **A) Att förstå och lösa användarens problem.**
    - B) Att sälja fler produkter.
    - C) Att dokumentera varje samtal.
    - D) Att hantera logistik av produkter.
9. Vilket av följande är inte en kommunikationsteknik?
    - **A) Att multitaska under samtalet.**
    - B) Att ge tydliga instruktioner.
    - C) Att ställa öppna frågor.
    - D) Att bekräfta vad användaren säger.
10. Vilken av dessa fraser kan användas för att visa empati?
    - A) Det är inget problem.
    - B) Var uppmärksam!
    - **C) Jag förstår hur frustrerande det måste vara.**
    - D) Det är ditt fel.
11. Vad bör en supporttekniker tänka på när de kommunicerar med användaren?
    - A) Att alltid cursa när det är möjligt.
    - **B) Att anpassa sin kommunikationsstil till användarens**

behov.
    - C) Att prata i tekniska termer för att låta kunnig.
    - D) Att avbryta användaren för att komma till kroken.
12. Vad är inte en effekt av bra användarsupport?
    - **A) Ökad missnöjdhet hos användare.**
    - B) Förbättrad kundlojalitet.
    - C) Ökat förtroende för supportteamet.
    - D) Förbättrad kommunikation mellan kund och företag.
13. Vilken metod bör användas för att säkra att man korrekt förstått användarens problem?
    - A) Att ignorera detaljer.
    - **B) Att ställa klargörande frågor.**
    - C) Att be om feedback först.
    - D) Att ge snabba lösningar utan kontroll.
14. Vad innebär en supportteknikers roll i problemlösning?
    - **A) Att lyssna, förstå och erbjuda lösningar.**
    - B) Att göra reklam för nya produkter.
    - C) Att ge så många instruktioner som möjligt.
    - D) Att undvika kontakt med användaren.

Resonerande frågor

1. Diskutera hur aktiva lyssningsmetoder kan tillämpas i en teknisk supportroll.
   Syftet är att eleverna ska visa sin förståelse för hur kommunikation påverkar supportupplevelsen.
2. Reflektera över en situation där dålig kommunikation skapat problem i en supportkontext.
   Denna fråga ger eleverna möjlighet att visa kritisk analys av tidigare erfarenheter.
3. Hur skulle du förbättra en supportupplevelse för en användare med speciella behov?
   Eleverna får möjlighet att visa kreativitet och anpassningsförmåga i sin problemlösning.
4. Vilka strategier skulle du rekommendera för att hantera svåra kunder?
   Denna fråga syftar till att uppmuntra strukturerad tänkande och problemlösning.
5. Analysera betydelsen av kroppsspråk och tonalitet i en ansikte-mot-ansikte-supportsituation.
   Eleverna ska kunna visa på förståelse för hur kommunikation går bortom det verbala.
6. Reflektera över hur olika kulturer kan påverka kommunikation och servicedialoger.
   Frågan syftar till att få eleverna att tänka kritiskt och kulturellt medvetet.
7. Beskriv hur teknisk utveckling kan ha en inverkan på

användarsupportens framtid.
Här ges eleverna en möjlighet att visa framtidstänkande och innovationsförmåga.

8. Vad får konsekvenser för kundlojalitet om supporten är bristfällig?
Denna fråga ger möjlighet för eleverna att visa insikt i relationen mellan service och affärsprestanda.

Bedömning

Faktafrågorna bedöms med 1 poäng per korrekt svar och de resonerande frågorna med 3 poäng per svar. För att nå betyg E krävs 8 poäng totalt, för betyg C krävs 12 poäng totalt varav minst 3 poäng från resonerande frågor, och för betyg A krävs 18 poäng totalt varav minst 5 poäng från resonerande frågor.

Tags: Prov