

Provkonstruktion

Provkonstruktion

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Personlig försäljning 2

Tema: Kundservice och klagomålshantering

Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas förståelse och tillämpning av kundservice och klagomålshantering, samt deras förmåga att reflektera över dessa aspekter i praktiska situationer.

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen ska fokusera på vikten av kundservice och hur företag kan hantera klagomål på ett professionellt och effektivt sätt. Detta inkluderar kommunikationsstrategier, problemlösning och att skapa positiva kundupplevelser även i svåra situationer.

Kunskapskrav

Eleven kan tillämpa effektiva kommunikationsmetoder inom kundservice och hantera klagomål på ett professionellt sätt. Dessutom kan eleven reflektera över hur kundservice påverkar kundupplevelsen och lojaliteten.

Prov

Faktafrågor

1. Vad innebär god kundservice?

- A. Att alltid vara tillgänglig
- B. Att ge en känsla av lyhördhet
- C. Att fokusera på försäljning
- **D. En kombination av faktorer**

2. Vad är den första delen av klagomålshanterings processen?

- **A. Lyssna**
- B. Lösa
- C. Följ upp
- D. Erkänna

3. Hur kan klagomål påverka ett företag?

- A. Positivt i alla fall
- **B. Negativt om de ignoreras**
- C. Har ingen effekt
- D. Endast om feedback ges

4. Vilken av följande metoder är viktig vid klagomålshantering?

- A. Att skälla på kunden
- **B. Att förstå kundens problem**
- C. Att snabbt stänga ärendet
- D. Att erbjuda kompensation utan frågor

5. Vad bör man göra efter att ha löst ett klagomål?

- **A. Följa upp med kunden**
- B. Bara gå vidare
- C. Diskutera med kollegor
- D. Skriva en rapport

6. Vilka egenskaper är centrala i kundservice?

- A. Fysiska metoder
- **B. Kommunikationsförmåga och empati**
- C. Ekonomiska kunskaper
- D. Teknisk expertis

7. Vad kan ske om klagomål hanteras bra?

- A. Negativ publicitet

- B. Kunderna lämnar
- **C. Ökad kundlojalitet**
- D. Ingen skillnad

8. När är det nödvändigt att erkänna ett klagomål?

- **A. När företaget har gjort ett misstag**
- B. Aldrig
- C. Vid varje kontakt med kunden
- D. Enbart om kunden ber om det

9. Hur bidrar bra kundservice till företagets rykte?

- **A. Skapar positiva upplevelser**
- B. Förbättrar interna processer
- C. Inga effekter
- D. Endast via reklam

10. Vilken roll spelar tillgänglighet i kundservice?

- **A. En avgörande roll**
- B. Ingen betydelse
- C. Bara vid klagomål
- D. Ökar kostnaderna

11. Hur kan man betrakta klagomål från en kund?

- A. Som ett nederlag
- **B. Som en möjlighet att förbättra**
- C. Som onödiga
- D. Som tidskrävande

12. Vad kännetecknar proaktiv kundservice?

- A. Att vänta på klagomål
- **B. Att förebygga problem innan de uppstår**
- C. Att endast agera på klagomål
- D. Att fokusera på försäljning

13. Hur bör man hantera en missnöjd kund?

- **A. Lyssna och visa förståelse**
- B. Ignorera klagomålet
- C. Avbryta kunden
- D. Skicka dem till chefen

14. Vad är syftet med att följa upp efter en klagomålsbehandling?

- **A. För att säkerställa nöjdhet**
- B. För att öka arbetsbelastningen
- C. För att man måste
- D. För att informera kollegor

15. Vad är en vanlig fallgrop vid klagomålshantering?

- A. Att vara för hård
- **B. Att bli defensiv**
- C. Att vara för välinformerad
- D. Att vara för snäll

Resonerande frågor

1. Diskutera vikten av att lyssna på kunden under klagomålshantering. Denna fråga visar hur väl eleven förstår kundens perspektiv och betydelsen av aktivt lyssnande.

2. Reflektera över hur en negativ kundupplevelse kan omvandlas till en positiv sådan. Eleverna ges möjlighet att demonstrera kreativa problemlösningsförmågor.

3. Analysera hur effektiv kundservice kan påverka ett företags långsiktiga framgång. Här kan eleverna koppla teori till praktiska exempel och visa en djupare förståelse av kundrelationer.

4. Beskriv rollen av empati i kundservice och klagomålshantering. Eleverna ges möjlighet att visa insikt i psykologi och mänskligt beteende vid interaktioner med kunder.

5. Diskutera skillnaderna mellan reaktiv och proaktiv kundservice i ett företags strategi. Denna fråga uppmanar eleverna att tänka strategiskt och reflektera över företagsledarskap.

6. Reflektera över hur kultur och samhälle kan påverka kundservice i olika företag. Denna uppgift kopplar kundservice till bredare sociala och kulturella frågor.

7. Analysera ett verkligt exempel på klagomålshantering och dess utfall. Eleverna kan här visa sina analytiska färdigheter och tillämpa teori på verkligheten.

8. Diskutera hur teknologi kan användas för att förbättra kundservice och klagomålshantering. Denna fråga ger utrymme för att tänka innovativt och koppla teori till aktuella trender.

Bedömning

Provets bedömning sker enligt följande poängsystem:

- För betyg E krävs minst 8 poäng (inklusive minst 2 poäng från resonerande frågor).
- För betyg C krävs minst 12 poäng (inklusive minst 3 poäng från resonerande frågor).
- För betyg A krävs minst 18 poäng (inklusive minst 5 poäng från resonerande frågor).