

Provkonstruktion

Provkonstruktion

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Reception 1

Tema: Gästbemötande och servicekvalitet

Syfte

Syftet med detta prov är att bedöma elevernas förståelse och tillämpning av gästbemötande samt servicekvalitet inom olika serviceyrken. Genom att svara på provfrågorna ska eleverna demonstrera sin förmåga att analysera och reflektera kring frågor som rör service och interaktion med kunder.

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen ska fokusera på vikten av gästbemötande och hög servicekvalitet inom olika serviceyrken, inklusive metoder för att säkerställa ett positivt möte med kunder och gäster.

Kunskapskrav

Eleven kan beskriva vad som kännetecknar ett gott bemötande och god service. Eleven kan också ge exempel på hur man kan arbeta för att förbättra servicekvalitet och hantera olika situationer som kan uppstå i mötet med gästen.

Prov

Faktafrågor

1. Vilken av följande är en nyckelkomponent för ett gott bemötande?

A. Vänlighet

B. Tystnad

C. Slöseri med tid

D. Desinteresse

2. Vad kan påverka servicekvaliteten?

- A. Tyckande
- B. Kommunikation

C. Miljö

- D. Oengagemang

3. När är det viktigast att ha god service?

- A. Under lågsäsong
- B. När ingen ser på
- C. När snabbtjänster erbjuds

D. Vid kundens interaktion

4. Vilken typ av kund är mest kritisk i sin bedömning av service?

- A. Glada kunder
- B. Återkommande kunder

C. Missnöjda kunder

- D. Ointresserade kunder

5. Vilken metod kan användas för att förbättra servicekvalitet?

- A. Sluta lyssna på feedback

B. Utbildning av personal

- C. Öka antal kunder
- D. Minimera interaktion med kunder

6. Vilken av följande är en dålig servicepraxis?

- A. Att bemöta en kund i tid
- B. Att hälsa på kunden
- C. Att undvika ögonkontakt

D. Att erbjuda hjälp

7. Vilken faktor kan leda till bättre målgruppsanpassning?

- A. Ignorera kundernas behov

B. Förstå kundtyper

- C. Lämna beslut åt andra
- D. Undvika frågor

8. Vilket av följande påståenden är sant om gästbemötande?

A. Det skapar förtroende hos kunden

- B. Det är oviktigt i många branscher
- C. Det kan ignoreras om man har en bra produkt
- D. Det påverkar endast kunder negativt

9. När är ett positivt bemötande mest kritiskt?

- A. Under specifika händelser

B. Vid alla kundinteraktioner

- C. Endast vid klagomål

D. I telefonsamtal

10. Vad innebär servicekvalitet?

- A. Att endast sälja produkter
- B. Att följa standardprocedurer utan avvikelser
- C. Att uppfylla kundernas förväntningar**
- D. Att vara snabb utan att tänka på resultat

11. Hur kan man hantera en missnöjd kund?

- A. Ignorera klagomålet
- B. Ge en ursäkt och låta kunden gå
- C. Lyssna och erbjuda lösningar**
- D. Berömma sig själv för att vara snäll

12. Vad är en viktig del av att träna personal i service?

- A. Rollspel och praktiska övningar**
- B. Teoretiska prov
- C. Tysta studier
- D. Långa föreläsningar

13. Vilket exempel beskriver en positiv serviceupplevelse?

- A. En lång väntetid
- B. Att ingen hälsar
- C. En empatisk lyssnare
- D. Att behov tillgodosätts snabbt**

14. Vilka kunder kan vara svåra att bemöta?

- A. Trevliga kunder
- B. Stressade kunder**
- C. Återkommande kunder
- D. Tålamodiga kunder

15. Vilken strategi bör personal använda för att förbättra servicekvaliteten?

- A. Använda samma metod för alla kunder
- B. Anpassa bemötandet efter kundtyp**
- C. Avvisa feedback
- D. Endast hög prioritet till VIP-kunder

Resonerande frågor

1. Analysera en situation där du har upplevt dåligt gästbemötande och hur det påverkade din upplevelse. Denna fråga syftar till att låta eleverna reflektera och dra lärdomar av sina egna erfarenheter för att utveckla sin förståelse av service.

2. Beskriv vikten av empati i gästbemötande. Här ges eleverna möjlighet att

visa djup förståelse för hur känslor påverkar serviceupplevelsen.

3. Hur skulle du hantera en situation där kunden är missnöjd med den service som har erbjudits? Syftet är att få dem att tänka på olika strategier och lösningar i praktiska scenarier.

4. Reflektera över skillnaden mellan att vara professionell och personlig i sitt bemötande. Detta uppmuntrar till djupare insikt i balansen mellan professionalism och vänlighet i serviceyrken.

5. Vilka faktorer skulle du prioritera för att skapa en positiv atmosfär vid ett kundmöte? Eleverna ska fundera på hur miljö och stämning påverkar servicekvalitet.

6. Diskutera hur kulturella skillnader kan påverka gästbemötande. Detta ger eleverna en möjlighet att analysera och förstå mångfaldens betydelse i service.

7. Ge exempel på en situation där lagarbete kan förbättra servicekvalitet. Här kan elever visa sin insikt om vikten av teamwork i serviceyrken.

8. Reflektera över vad du har lärt dig om vikten av servicekvalitet under denna lektion. Denna fråga uppmuntrar till självreflektion och sammanfattning av läroprocessen.

Bedömning

Provet bedöms med en total av 40 poäng, där faktafrågorna ger 30 poäng (2 poäng per fråga) och resonerande frågor ger 10 poäng (2,5 poäng per fråga). För att erhålla betyg E krävs 8 poäng, för betyg C krävs 12 poäng (varav minst 3 poäng från resonerande frågor) och för betyg A krävs 18 poäng (varav minst 5 poäng från resonerande frågor).