

Prov: Kommunikationsstrategier i serviceyrken

Prov

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Reception 1

Tema: Kommunikationsstrategier i serviceyrken

Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas kunskap om kommunikationsstrategier som är viktiga inom serviceyrken, samt deras förmåga att tillämpa både verbal och icke-verbal kommunikation för att förbättra kundupplevelsen.

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen ska fokusera på betydelsen av effektiva kommunikationsstrategier inom serviceyrken. Eleverna ska lära sig om både verbal och icke-verbal kommunikation och hur dessa verktyg kan användas för att förbättra kundupplevelsen.

Kunskapskrav

Eleven kan beskriva olika kommunikationstekniker och deras tillämpning inom service. Eleven kan också reflektera över hur kommunikation påverkar relationen mellan personal och kunder.

Prov

Faktafrågor

1. Vilken typ av kommunikation innefattar kroppsspråk?

- A. Verbal
- B. Skriven
- C. Icke-verbal
- D. Tyst

C. Icke-verbal

2. Vad innebär aktivt lyssnande?

- A. Att man lyssnar passivt
- B. Att man fokuserar på att svara
- C. Att man bekräftar och ställer följdfrågor
- D. Att man multitaskar

C. Att man bekräftar och ställer följdfrågor

3. Vilka signaler kan förstärka verbala budskap?

- A. Icke-verbala signaler
- B. Dolda meddelanden
- C. Tystnad
- D. Skriftliga meddelanden

A. Icke-verbala signaler

4. Vad är syftet med att ställa öppna frågor?

- A. Att begränsa svaren
- B. Att fånga kundens intresse
- C. Att visa dominerande kunskap
- D. Att avsluta en konversation

B. Att fånga kundens intresse

5. Vilken av följande är en viktig aspekt av icke-verbal kommunikation?

- A. Tydlig röst
- B. Ögonkontakt
- C. Tystnad
- D. Skriftlig kommunikation

B. Ögonkontakt

6. Hur kan man bäst hantera en klagomålssituation?

- A. Ignorera kunden
- B. Få kunden att förstå att de har fel
- C. Lyssna och erbjuder en lösning
- D. Avbryta kunden

C. Lyssna och erbjuder en lösning

7. Vilken kommunikationsteknik bidrar till att skapa förtroende?

- A. Aktivt lyssnande
- B. Tystnad
- C. Snabb respons
- D. Användning av jargon

A. Aktivt lyssnande

8. Vad kan icke-verbal kommunikation inkludera?

- A. Endast kroppsspråk
- B. Både kroppsspråk och ansiktsuttryck
- C. Endast ögonkontakt
- D. Endast talade ord

B. Både kroppsspråk och ansiktsuttryck

9. Vad innebär en vänlig ton i verbal kommunikation?

- A. Att skrika
- B. Att använda sarkasm
- C. Att tala mjukt och respektfullt
- D. Att vara tyst

C. Att tala mjukt och respektfullt

10. Vilken effekt kan kroppsspråk ha på kundens upplevelse?

- A. Ingen effekt
- B. Kan förstärka eller motsäga budskap
- C. Borde ignoreras helt
- D. Är irrelevant

B. Kan förstärka eller motsäga budskap

11. Hur kan reflektion över kommunikationstekniker vara till nytta?

- A. Genom att bättre förstå sig själv
- B. Genom att undvika kommunikation
- C. Genom att fokusera på andra
- D. Genom att bli mer osäker

A. Genom att bättre förstå sig själv

12. Vad kan en bra service med hjälp av kommunikation leda till?

- A. Missnöjda kunder
- B. Kortsiktiga vinster
- C. Långvariga kundrelationer

- D. Ingen skillnad

C. Långvariga kundrelationer

13. Vad är viktigt att tänka på vid kommunikation med olika typer av kunder?

- A. Att använda samma strategi för alla
- B. Att anpassa sitt språk och tillvägagångssätt
- C. Att ignorera deras behov
- D. Att vara oprofessionell

B. Att anpassa sitt språk och tillvägagångssätt

14. Vad är en fördel med icke-verbal kommunikation?

- A. Den kan förstärka det som sägs med ord
- B. Den är alltid mer pålitlig än verbal kommunikation
- C. Den kräver alltid ögonkontakt
- D. Den är enklare än verbal kommunikation

A. Den kan förstärka det som sägs med ord

15. Hur kan man förbättra sin kommunikationsförmåga i serviceyrken?

- A. Genom att lyssna aktivt och reflektera över feedback
- B. Genom att undvika kommunikation
- C. Genom att ständigt vara tyst
- D. Genom att använda enbart skriven kommunikation

A. Genom att lyssna aktivt och reflektera över feedback

Resonerande frågor

1. Hur kan olika kommunikationstekniker påverka kundens intryck av servicen de får?

Syftet med denna fråga är att få eleverna att reflektera över hur olika strategier kan påverka kundens upplevelse.

2. På vilket sätt kan du använda aktivt lyssnande i en framtida arbetssituation?

Denna fråga uppmanar eleverna att tänka på praktiska tillämpningar av aktivt lyssnande i sin framtida karriär.

3. Beskriv en situation där icke-verbal kommunikation kan leda till missförstånd i service.

Syftet är att få eleverna att tänka kritiskt kring betydelsen av icke-verbal kommunikation.

4. Hur kan man anpassa sin kommunikation beroende på kundens känslor och reaktioner?

Denna fråga syftar till att återspegla förmågan att läsa av kundens signaler och anpassa sin kommunikation.

5. Vilka strategier kan du använda för att hantera klagomål effektivt genom kommunikation?

Här uppmanas eleverna att tänka på konkreta strategier för att bemöta negativa situationer.

6. Hur kan din egen kommunikation påverka arbetsmiljön och samarbetet med kollegor?

Denna fråga syftar till att få eleverna att se värdet av kommunikation i alla aspekter av arbetslivet.

7. Ange exempel på hur kulturskillnader kan påverka kommunikation inom serviceyrken.

Syftet är att öka medvetenheten om kulturella skillnader och deras inverkan på kommunikation.

8. Reflektera över hur du kan förbättra din egen kommunikationsförmåga framöver.

Denna fråga uppmanar till självvrannsakan och personliga utvecklingsmål relaterade till kommunikationsstrategier.

Bedömning

Provet bedöms med totalt 30 poäng; faktafrågorna ger 1 poäng vardera och de resonerande frågorna ger 3 poäng vardera. För betyget 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).