

Provkonstruktion

Årskurs: Gymnasiet

Kurs: Reception 2

Tema: Reception och kundservice

Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas kunskaper och förståelse inom reception och kundservice, samt deras förmåga att tillämpa dessa kunskaper i praktiska och teoretiska situationer.

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Aktuella händelser, sociala och kulturella företeelser och förhållanden samt värderingar i olika sammanhang och områden där engelska används, även i jämförelse med egna erfarenheter och kunskaper. [Gy 11, Kursplan för Moderna språk 2]

Betygskriterier

Eleven diskuterar utförligt och nyanserat, på målspråket, förhållanden i olika sammanhang och områden där språket används, även utifrån egna erfarenheter eller kunskaper. [Gy, Moderna språk 2 - Betyg E]

Prov

Faktafrågor

1. Vad innebär begreppet "kundservice"?

- A) Hjälp och support som ges till kunder.
- B) Att ta emot kunder på en plats.
- C) Att sälja produkter till kunder.
- D) Att marknadsföra en verksamhet.

A

2. Vilket av följande är en viktig aspekt av receptionistens arbete?

- A) Att skapa annonser för produkter.
- B) Att vara kultursensitiv och anpassa kommunikationen.
- C) Att spara dokument i pappersformat.

D) Att sköta företagets bokföring.

B

3. Vad handlar kommunikationsteori främst om?

A) Att utveckla idéer för reklam.

B) Utbyte av information mellan individer.

C) Att skapa sociala nätverk.

D) Att analysera företagsstrategier.

B

4. Vilket av följande alternativ kännetecknar god kundservice?

A) Att ignorera kundens klagomål.

B) Att vara lyhörd och svara på kundens behov.

C) Att alltid kunna ge ett pris direkt.

D) Att vara strikt och formell i sin kommunikation.

B

5. Vad är en viktig komponent i att skapa en positiv kundupplevelse?

A) Tydlig och snabb kommunikation.

B) Att undvika konfrontationer.

C) Att alltid säga ja till kunden.

D) Att vara kostnadseffektiv.

A

6. Vad menas med kulturell medvetenhet i receptionsarbete?

A) Att vara medveten om sina egna värderingar.

B) Att förstå olika kulturer och deras förväntningar.

C) Att alltid tala engelska med kunder.

D) Att följa internationella lagar.

B

7. Vilken färdighet är viktig för en receptionist?

A) Förmåga att skriva långa rapporter.

B) Förmåga att hantera olika kommunikationsstilar.

C) Förmåga att driva försäljning.

D) Förmåga att arbeta ensam.

B

8. I vilket av följande scenarier skulle en receptionist behöva använda sina kommunikationsförmågor mest?

A) Svara på e-post.

B) Ta emot en klagomålssamtal.

C) Upprätta en budget.

D) Skriva en rapport.

B

9. Vad innebär att vara proaktiv som receptionist?

- A) Vänta på att kunder klagar.
- B) Ta initiativ för att lösa problem innan de uppstår.
- C) Endast agera på instruktioner.
- D) Att alltid följa regler.

B

10. Vad är en skillnad mellan verbal och icke-verbal kommunikation?

- A) Verbala signaler är alltid tydligare.
- B) Icke-verbal kommunikation inkluderar kroppsspråk.
- C) Båda typerna är alltid lika effektiva.
- D) Verbala signaler är endast muntliga.

B

11. Vilken roll spelar feedback i kundservice?

- A) Det är irrelevant.
- B) Det hjälper till att förbättra tjänster och processer.
- C) Det skapar merarbete.
- D) Det är endast viktigt i klagomålssituationer.

B

12. Vilka av följande är exempel på icke-verbal kommunikation?

- A) Att skicka ett e-postmeddelande.
- B) Att göra ögonkontakt och le.
- C) Att svara på en telefon.
- D) Att skriva en FAQ.

B

13. Vad bör en receptionist göra om en kund klagar?

- A) Ignorera klagomålet.
- B) Lyssna noggrant och hantera klagomålet professionellt.
- C) Skylla på andra.
- D) Förändra reglerna för att behaga kunden.

B

14. Vad är syftet med en reception?

- A) Att sälja produkter.
- B) Att ta emot och hjälpa besökare eller kunder.
- C) Att hantera klagomål.
- D) Att vara en informationspunkt för anställda.

B

15. Hur kan en receptionist bidra till en inkluderande miljö?

- A) Genom att vara medveten om och respektera olikheter.
- B) Genom att ignorera kulturfrågor.
- C) Genom att alltid använda samma språk.

D) Genom att vara strikt i reglerna.

A

Resonerande frågor

1. Diskutera hur kulturell medvetenhet kan påverka kundservice i olika miljöer.

Syftet är att bedöma elevens förmåga att reflektera över kulturella skillnaders inverkan på service.

2. Resonera kring hur digitalisering har förändrat receptionsarbetet och kundservice.

Syftet är att låta eleven visa på insikter om modern teknik och dess effekt på traditionella arbetsprocesser.

3. Ge exempel på hur god kommunikation kan lösa en kunds problem effektivt.

Syftet är att värdera elevens förmåga att förstå och tillämpa kommunikationsstrategier.

4. Reflektera över vikten av feedback i receptionens arbete.

Syftet är att undersöka elevens insikt om hur feedback kan forma kundupplevelser.

5. Hur kan en receptionist arbeta för att öka kundnöjdheten?

Syftet är att få eleven att resonera kring strategier som konkret förbättrar kundrelationer.

6. Diskutera de utmaningar som kan uppstå i kommunikationen med olika kundgrupper.

Syftet är att testa elevens förståelse för mångfald och kommunikation.

7. Resonera kring hur icke-verbal kommunikation kan påverka kundens upplevelse.

Syftet är att bedöma elevens förmåga att analysera olika kommunikationsformer.

8. Reflektera över hur en receptionist kan hantera sitt eget välbefinnande i ett stressigt arbetsklimat.

Syftet är att visa elevens insikt om personlig hälsa i yrkeslivet.

Bedömning

Provet kan bedömas med följande poängsystem:

Faktafrågor: Varje korrekt svar ger 1 poäng. Totalt 15 poäng möjliga.

Resonerande frågor: Varje välgrundat svar ger upp till 3 poäng. Totalt 24 poäng möjliga.

För betyget E krävs minst 8 poäng totalt (minst 3 från resonerande frågor).
För betyget C krävs minst 12 poäng totalt (minst 3 från resonerande frågor).
För betyget A krävs minst 18 poäng totalt (minst 5 från resonerande frågor).

Tags: [Gymnasiet](#), [Okategoriserade](#), [Reception](#), [Reception 2](#)