

“`html

Provkonstruktion

Årskurs: Gymnasiet

Kurs: Reception 2

Tema: Service och bemötande

Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas kunskaper och färdigheter inom service och bemötande, samt deras förmåga att tillämpa teoretiska kunskaper i praktiska situationer.

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

“Service och bemötande, relationer i arbetsliv och affärsliv.” [Gy 11, Kursplan för Reception 2]

Betygskriterier

Eleven ska kunna ge god service i olika situationer och bemöta kunder på ett tillfredsställande sätt. [Gy 11, Reception 2 - Betyg E]

Prov

Faktafrågor

1. Vad är en grundprincip för god service?
 - A) Att vara snabb
 - **B) Att lyssna på kunden**
 - C) Att alltid ge rabatt
 - D) Att undvika klagomål
2. Vilken av följande är inte en del av goda bemötande?
 - A) Vänlighet
 - **B) Ignorera kunden**
 - C) Respekt
 - D) Tydlig kommunikation
3. Vad ska man göra först när en kund har ett klagomål?
 - A) Be kunden gå därifrån

- **B) Lyssna noga på kundens klagomål**
 - C) Ge kunden rabatt
 - D) Prata med chefen
4. Vad är feedback?
- A) En form av pris
 - **B) Återkoppling på någons prestation**
 - C) En reklamkampanj
 - D) En typ av reklam
5. Vilket av följande begrepp beskriver hur en kund ska bemötas?
- A) Ignorera
 - **B) Vänligt och professionellt**
 - C) Avvisande
 - D) Oberörd
6. Vilken typ av frågor är bäst att ställa till en kund för att förstå deras behov?
- A) Slutna frågor
 - **B) Öppna frågor**
 - C) Irrelevanta frågor
 - D) Ja-eller-nej-frågor
7. Vad innebär att skapa en inbjudande atmosfär för kunder?
- **A) Att göra miljön trevlig och bekväm**
 - B) Att vara tyst och oberörd
 - C) Att ha hög musik
 - D) Att stänga av all belysning
8. Hur kan man bäst hantera en besviken kund?
- A) Att skylla på andra
 - **B) Att erbjuda lösningar och stöd**
 - C) Att ignorera deras feedback
 - D) Att diskutera omständigheterna
9. Vad är en serviceprincip?
- A) En personlig åsikt
 - **B) En riktlinje för hur man ger bra service**
 - C) En försäljningsteknik
 - D) En typ av reklam
10. Vad bör man göra när man ger feedback?
- A) Vara negativ
 - **B) Vara konstruktiv och respektfull**
 - C) Tysta
 - D) Ge all feedback på en gång utan eftertanke
11. Vad kännetecknar ett framgångsrikt kundbemötande?
- A) Att sälja mycket
 - **B) Att skapa relationer**
 - C) Att undvika samtal
 - D) Att ge bort gratisprodukter
12. Vilken typ av service bör undvikas?

- A) Proaktiv service
 - B) Anpassad service
 - **C) Passiv service**
 - D) Kvalitetsservice
13. Vad ska man sträva efter i sitt bemötande?
- A) Kortsiktiga vinster
 - **B) Långsiktiga relationer**
 - C) Snabba lösningar
 - D) Att vara ogillad
14. Vilken typ av frågor är bäst att ställa för att få en djupare förståelse av kundens behov?
- A) Ledande frågor
 - **B) Utforskande frågor**
 - C) Slutna frågor
 - D) Retoriska frågor
15. Vad innebär att bemöta kunder professionellt?
- A) Att vara otrevlig
 - **B) Att behandla dem med respekt och vänlighet**
 - C) Att vara ointresserad
 - D) Att alltid vara överlägsen

Resonerande frågor

1. Diskutera vikten av att lyssna på kundens behov.

Syftet är att eleverna ska reflektera över hur lyssnande påverkar kundrelationer.

2. Ge exempel på en situation där du upplevde dåligt bemötande och analysera vad som gick fel.

Eleverna får möjlighet att visa sin förmåga att kritiskt granska service.

3. Beskriv hur god service kan påverka en kunds upplevelse positivt.

Frågan syftar till att belysa effekterna av service och bemötande i praktiken.

4. Vilka metoder kan användas för att träna personal i god service?

Detta ger eleverna möjlighet att föreslå lösningar för arbetslivet.

5. Reflektera över hur digitaliseringen påverkar service och bemötande.

Eleverna får möjlighet att resonera kring förändringar i arbetslivet.

6. Hur kan kulturella skillnader påverka bemötande av kunder?

Frågan ger eleverna möjlighet att diskutera verkligheten i en globaliserad värld.

7. Diskutera hur feedback från kunder kan förbättra en verksamhet.

Detta uppmanar elever att reflektera över feedbackens betydelse.

8. Hur kan man ge konstruktiv kritik till en kollega inom serviceyrket?

Syftet är att få eleverna att tänka på interpersonell kommunikation i arbetslivet.

Bedömning

Provet bedöms med totalt 30 poäng, fördelade på faktafrågor (15 poäng) och resonerande frågor (15 poäng). För att nå betyg E krävs minst 8 poäng totalt, för betyg C krävs 12 poäng (minst 3 poäng från resonerande frågor) och för betyg A krävs 18 poäng (minst 5 poäng från resonerande frågor).

“`

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