

“`html

Provkonstruktion

Årskurs: Gymnasiet

Kurs: Reception 3

Tema: Kris- och konfliktlösning

Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas förståelse och tillämpning av kris- och konfliktlösning inom kundservice, samt deras förmåga att kommunicera effektivt i svåra situationer.

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Att hantera och bemöta kunder i svåra situationer samt strategier för effektiv kommunikation under kriser. [Gy 11, Kursplan för Moderna språk 3]

Betygskriterier

Eleven kan redogöra för och genomföra strategier för kris- och konfliktlösning i kundservice. [Gy, Moderna språk 3 - Betyg E]

Prov

Faktafrågor

1. Vad innebär det att ha aktivt lyssnande i en krissituation?
 - A. Att ignorera kundens känslor
 - B. Att ställa frågor utan att lyssna
 - C. Att repetera vad kunden säger
 - **D. Att förstå och bekräfta kundens känslor**
2. Vilket av följande är en typisk krissituation i kundservice?
 - **A. En missnöjd kund**
 - B. En nöjd kund
 - C. En kund med frågor

- D. En kund som gör en beställning
3. Vad är en effektiv strategi för att hantera konflikter med kunder?
- A. Att bli arg och höja rösten
 - **B. Att förbli lugn och empatisk**
 - C. Att undvika att prata med kunden
 - D. Att ge kunden rätt
4. Vilket ord beskriver förmågan att sätta sig in i en annan persons känslor?
- A. Sympati
 - **B. Empati**
 - C. Apati
 - D. Antipati
5. Vilket av följande är ett exempel på en lösning under kritiska förhållanden?
- A. Att förneka problemet
 - B. Att överföra kunden till en annan avdelning
 - **C. Att föreslå en kompensation**
 - D. Att sluta prata med kunden
6. Vad bör en receptionist göra först när en kris uppstår?
- A. Skrika på kollegor
 - **B. Identifiera problemet**
 - C. Ignorera krisen
 - D. Lämna sin post
7. Vilken känsla är viktig att bekräfta hos en kund i en krissituation?
- A. Apati
 - **B. Frustration**
 - C. Glädje
 - D. Blyghet
8. Vilken av följande metoder är ineffektiv vid konfliktlösning?
- A. Att lyssna aktivt
 - **B. Att avbryta kunden**
 - C. Att visa förståelse
 - D. Att försäkra kunden om att deras problem tas på allvar
9. Vad bör alltid undvikas i kommunikation under en krissituation?

- A. Tydlighet
- **B. Att blanda in personliga känslor**
- C. Att vara professionell

10. Vilken roll spelar empati i konflikthantering?

- A. Ingen roll
- **B. En central roll**
- C. En mindre roll
- D. En negativ roll

11. Vad innebär det att vara lösningsfokuserad i en krissituation?

- A. Att fokusera på problemet
- **B. Att hitta alternativ och lösningar**
- C. Att ge upp
- D. Att skylla på andra

12. Hur kan en receptionist förbereda sig för potentiella krissituationer?

- A. Genom att ignorera potentiella problem
- **B. Genom att träna på krisscenarier**
- C. Genom att vara passiv
- D. Genom att alltid vara oprofessionell

13. Vilken av följande är en viktig del av aktivt lyssnande?

- **A. Att ge återkoppling**
- B. Att bara tänka på nästa svar
- C. Att prata mycket
- D. Att avbryta kunden

14. Varför är det viktigt att förbli lugn i en krissituation?

- A. För att ignorera problemet
- **B. För att kunna tänka klart och hjälpa kunden**
- C. För att få mer uppmärksamhet
- D. För att få kunden att lämna

15. När ska en receptionist be om hjälp med en kundsituation?

- A. Aldrig
- **B. När situationen blir överväldigande**
- C. Om kunden är glad
- D. När de får en stor beställning

Resonerande frågor

1. Beskriv vad som kännetecknar en effektiv krishantering.

Syftet är att uppmuntra eleverna att tänka kritiskt kring olika aspekter av krishantering och formulera en omfattande förståelse.

2. Hur skulle du agera i en situation där en kund är aggressiv? Motivera din strategi.

Här ges eleverna möjlighet att visa sin förmåga att tillämpa sina kunskaper i praktiken och reflektera över olika lösningar.

3. Resonera kring vikten av att vara empatisk som receptionist. Hur påverkar detta arbetsmiljön?

Eleverna får möjlighet att diskutera känslomässiga och sociala aspekter av kundservice och förstå dess betydelse.

4. Vad kan hända om krishantering inte utförs korrekt? Diskutera potentiella konsekvenser.

Denna fråga syftar till att hjälpa eleverna att identifiera och analysera riskerna med bristande krishantering.

5. Diskutera hur olika typer av kunder kan kräva olika strategier för krishantering.

Eleverna ombeds att reflektera över situationsspecifika metoder och anpassa sitt svar utifrån kundens beteende.

6. Vilken roll spelar kommunikation i krishantering? Ge exempel på hur fel kommunikation kan förvärra en situation.

Denna fråga ger eleverna möjlighet att visa på praktiska exempel och resonera kring språkets betydelse.

7. Motivera varför det är viktigt att utbilda personal i kris- och konfliktlösning.

Syftet är att låta eleverna argumentera för värdet av utbildning och insikt gällande krissituationer.

8. Kan teknologi spela en roll i kris- och konflikthantering? Diskutera eventuella fördelar och nackdelar.

Denna fråga öppnar för diskussioner kring innovationer och deras inverkan på traditionella metoder.

Bedömning

Provet kan bedömas med max 30 poäng. Faktafrågor ger 1 poäng per rätt svar (15 poäng totalt). Resonerande frågor ger 3 poäng för varje fullgod svar (24 poäng totalt).

För betyg E krävs minst 8 poäng, för betyg C minst 12 poäng (3 poäng från resonerande frågor), och för betyg A minst 18 poäng (5 poäng från resonerande frågor).

“`

Tags: [Gymnasiet](#), [Okategoriserade](#), [Reception](#), [Reception 3](#)