

Prov: Praktiska färdigheter inom receptionsservice

# Prov: Praktiska färdigheter inom receptionsservice

**Årskurs:** Gymnasiet

**Ämne:** Receptions- och konferensservice

**Tema:** Praktiska färdigheter inom receptionsservice

## Syfte

Syftet med detta prov är att bedöma elevernas praktiska färdigheter inom receptionsservice, inklusive deras förmåga att lösa problem och interagera effektivt med kunder.

## Koppling till styrdokument

### Centralt innehåll

Denna provtillfälle fokuserar på att utveckla praktiska färdigheter som är avgörande för receptionsservice. Centralt innehåll omfattar problemlösning, effektiv kundinteraktion, och hantering av verkliga situationer som kan uppstå i receptionsmiljön.

### Kunskapskrav

Eleven ska kunna demonstrera praktiska färdigheter i receptionsservice, inklusive hur man löser problem, hanterar kundfrågor och interagerar professionellt med gäster. Eleven ska också kunna reflektera över sina prestationer och identifiera områden för förbättring.

## Prov

### Faktafrågor

1. Vad är en viktig strategi för att hantera en missnöjd kund?  
A) Ignorera klagomålet

- B) Visa empati och lyssna
- C) Överraska kunden med en gratis vara
- D) Skylla på andra**

2. Vilken av följande är en teknik för problemlösning?

- A) Att göra ingenting
- B) Att samla relevant information**
- C) Att skylla på kunden
- D) Att avsluta samtalet snabbt

3. Vad bör man prioritera vid en dubbelbokning?

- A) Kommunicera direkt med båda gästerna**
- B) Låta dem två tävla om rummet
- C) Välja den som klagar mest
- D) Göra sig osynlig

4. Vilka färdigheter är avgörande inom receptionsservice?

- A) Matematik och fysik
- B) Ekonomi och marknadsföring
- C) Kommunikation och problemlösning**
- D) Historia och geografi

5. Vilken uppgift är central i receptionsservice?

- A) Incheckning av gäster**
- B) Städa rummet
- C) Förbereda mat
- D) Fixa elen

6. Vad är ett vanligt problem som receptionister står inför?

- A) Klagomål från gäster**
- B) Att vara punktlig
- C) Att skriva rapporter
- D) Att sköta administrationen

7. Vad bör man göra först i en stressig situation?

- A) Ge upp
- B) Ta några djupa andetag**
- C) Skrika
- D) Skylla på andra

8. Vilken av följande kommunikationsmetoder är viktigast i receptionsservice?
- A) **Aktiv lyssnande**
  - B) Att undvika ögonkontakt
  - C) Att tala snabbt
  - D) Att skriva ned allt
9. Vad förekommer ofta vid incheckning?
- A) Att fråga efter gästernas betyg
  - B) **Att bekräfta bokningen**
  - C) Att ge ut gratis måltider
  - D) Att stänga receptionen
10. Hur kan vi förbättra kundservicen?
- A) Genom att vara tysta
  - B) Genom att ignorera klagomål
  - C) **Genom att vara tillgängliga och lyhörda**
  - D) Genom att fokusera på vår egen tid
11. Vad gör en receptionist vid en högtid?
- A) **Förbereder sig för extra gäster**
  - B) Ignorerar arbetsuppgifter
  - C) Stänger tidigt
  - D) Arbetar oregelbundna timmar
12. Vad är viktigt för att skapa goda relationer med gäster?
- A) Att vara formell
  - B) **Att vara vänlig och tillmötesgående**
  - C) Att vara kort och koncis
  - D) Att alltid vara korrekt
13. Vilken strategi är effektiva i kundinteraktion?
- A) **Att ställa öppna frågor**
  - B) Att undvika frågor
  - C) Att ge snabba svar
  - D) Att inte interagera
14. Vad kan hända om man ignorerar kundernas klagomål?
- A) De blir nöjda
  - B) De slutar att komma tillbaka
  - C) **De blir mer missnöjda**

D) De pratar snällt om företaget

## Resonerande frågor

1. Reflektera över en situation där du har haft en missnöjd kund. Hur hanterade du det, och vad skulle du ha gjort annorlunda?  
(Syftet är att ge eleverna möjlighet att dela konkreta exempel på kundserviceerfarenheter och reflektera över deras lärdomar.)
2. Beskriv enligt dig, hur viktigt är aktiv lyssnande i en receptionsmiljö?  
Ge exempel på dess inverkan.  
(Syftet är att uppmuntra djupare reflektion och analytisk förmåga kring kommunikationens betydelse.)
3. Vilka problemlösningstekniker anser du vara mest effektiva? Diskutera en specifik teknik och varför den fungerar.  
(Syftet är att bedöma elevens förmåga att kritiskt granska och utvärdera problemlösningstekniker.)
4. Hur skulle du beskriva en god receptionist? Vilka färdigheter och attityder anser du är mest avgörande?  
(Syftet är att ge eleverna möjlighet att resonera kring professionella egenskaper och göra en självständig analys.)
5. Vilka konsekvenser kan dåligt kundbemötande få för ett företag? Ge konkreta exempel.  
(Syftet är att ge utrymme för eleverna att reflektera över konsekvenser och vikten av bra service.)
6. Hur kan konflikter med kunder hanteras konstruktivt? Ge exempel på en situation och en strategi.  
(Syftet är att ge eleverna möjlighet att diskutera konfliktlösning och dess betydelse.)
7. Reflektera över rollen som receptionist i en nödsituation. Vad är viktigt att tänka på?  
(Syftet är att bedöma hur eleverna kan koppla sina teoretiska kunskaper till praktiska situationer.)

8. På vilket sätt kan feedback från kunder bidra till att förbättra receptionsservice?  
(Syftet är att uppmuntra eleverna att se värde i kundfeedback och dess roll i utveckling.)

## Bedömning

Faktafrågor: Varje korrekt svar ger 1 poäng. Det går att få maximalt 15 poäng.

Resonerande frågor: Varje fråga kan ge mellan 1-3 poäng beroende på djup och kvalitet på svaret. Det går att få maximalt 24 poäng.

För betyg: E (8 poäng), C (12 poäng, varav minst 3 poäng från resonerande frågor), A (18 poäng, varav minst 5 poäng från resonerande frågor).