

# Provkonstruktion

**Årskurs:** Gymnasiet

**Ämne eller kurs:** Reseproduktion och försäljning

**Tema:** Kundservice och försäljningsteknik

## Syfte

Syftet med detta prov är att bedöma elevernas kunskap och förståelse av kundservice och försäljningstekniker inom resebranschen. Provets utformning syftar till att ge eleverna möjlighet att visa sina kunskaper praktiskt och teoretiskt genom olika typer av frågor.

## Koppling till styrdokument

### Centralt innehåll

Denna läroplan fokuserar på betydelsen av kundservice och försäljningstekniker inom resebranschen. Centralt innehåll omfattar hur man skapar en positiv kundupplevelse, hanterar klagomål och olika försäljningsmetoder som används av reseproducenter och försäljare.

### Kunskapskrav

Eleven ska kunna ge exempel på effektiva kundservicetekniker och försäljningstekniker samt demonstrera förmåga att hantera olika kundinteraktioner, inklusive klagomål och försäljningssituationer.

## Prov

### Faktafrågor

1. Vad är kundservice?

- A) En form av reklam
- B) En metod för att öka försäljningen
- C) Den hjälp och support som ges till kunder
- **D) Inget av ovanstående**

2. Vad innebär merförsäljning?

- A) Att sälja exakt det kunden efterfrågar

- B) Att sälja en billigare version av en produkt
- **C) Att sälja tillägg eller extra tjänster**
- D) Att avsluta försäljningen så snabbt som möjligt

3. Vilket av följande är en effektiv metod för att hantera klagomål?

- A) Ignorera problemet
- **B) Lyssna noga och visa empati**
- C) Ge alltid samma svar
- D) Be kunden att sluta klaga

4. Vad står 'PK' för inom försäljningsteknik?

- A) Prestanda Katalog
- **B) Professionell Kundservice**
- C) Produkter Kategori
- D) Personlig Kontakt

5. Hur kan man bygga relationer med kunder?

- A) Genom att vara otrevlig
- **B) Genom att visa intresse och vara lyhörd**
- C) Genom att undvika kontakt
- D) Genom att alltid sälja dyraste alternativet

6. Vad kan vara en negativ konsekvens av dålig kundservice?

- A) Ökad försäljning
- B) Nöjda kunder
- **C) Missnöjda kunder och dåligt rykte**
- D) Fler rekommendationer

7. Vilken försäljningsteknik innebär att först identifiera kundens behov?

- A) Merförsäljning
- **B) Behovsanalys**
- C) Korsförsäljning
- D) Stängningsteknik

8. Vad bör man undvika när man hanterar en missnöjd kund?

- A) Att be om ursäkt
- B) Att ge förslag på lösningar
- **C) Att bli defensiv**
- D) Att lyssna

9. Vad kommer först i en försäljningsdialog?

- **A) Att skapa en relation med kunden**
- B) Att sälja produkten omgående
- C) Att ge kunden rabatt
- D) Att avsluta samtalet snabbt

10. Vilken typ av frågor är mest effektiva vid behovsanalys?

- A) Ja- eller nej-frågor
- **B) Öppna frågor**
- C) Ledande frågor
- D) Flera valfrågor

11. Vilken av följande faktorer är viktigast för att skapa en positiv kundupplevelse?

- A) Kostnaden för produkten
- **B) Kvaliteten på servicen**
- C) Antalet produkter som erbjuds
- D) Hur snabbt man kan sälja

12. Vad är en vanlig reaktion från kunder när de känner sig otrevligt bemötta?

- A) Att komma tillbaka senare
- **B) Att klaga och sprida negativ feedback**
- C) Att köpa mer
- D) Att ge komplimanger

13. Vilken försäljningsmetod fokuserar på att erbjuda komplement till en produkt?

- A) Behovsanalys
- B) Stängningsteknik
- **C) Korsförsäljning**
- D) Merförsäljning

14. Vad är viktigt att göra efter en försäljning?

- **A) Följ upp med kunden**
- B) Glömma bort kunden
- C) Aldrig höra av sig igen
- D) Påbörja nästa försäljning direkt

15. Hur kan man bäst avsluta ett kundsamtal?

- A) Genom att vara otydlig
- **B) Genom att sammanfatta och tacka kunden**

- C) Genom att förlänga samtalet
- D) Genom att lägga på luren

## Resonerande frågor

1. Reflektera över varför god kundservice är särskilt viktigt inom resebranschen.

Syftet är att eleverna ska visa insikt i kundens upplevelse och dess påverkan på affärsverksamheten.

2. Beskriv hur du skulle hantera en situation där en kund klagar på en felaktig faktura.

Eleverna ska visa förmåga att skapa strategier för problemlösning genom tydliga exempel.

3. Analysera skillnaden mellan merförsäljning och korsförsäljning och ge exempel på när man skulle använda respektive teknik.

Syftet är att säkerställa att eleverna kan identifiera och jämföra olika försäljningstekniker.

4. Vilka effekter kan dålig kundservice ha på företagets rykte och försäljning?

Frågan utmanar eleverna att tänka kritiskt på konsekvenser av kundservice.

5. Hur kan relationerna med kunder leda till ökad försäljning i framtiden?

Eleverna ska reflektera över långsiktiga affärsstrategier och kundlojalitet.

6. Diskutera hur digitala verktyg kan stödja kundservice och försäljning.

Syftet är att uppmuntra eleverna att tänka på moderna lösningar inom branschen.

7. Hur kan du anpassa din kommunikation beroende på kundens beteende och attityd?

Frågan ger eleverna chansen att visa kunskap om anpassad kommunikation.

8. Reflektera över hur en professionell attityd kan påverka en kunds upplevelse.

Eleverna ska kunna knyta samman teoretiska lärdomar med praktiska exempel.

## Bedömning

Provet består av 15 faktafrågor och 8 resonerande frågor. Varje faktafråga ger 1 poäng och varje resonerande fråga ger upp till 2 poäng.

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

Tags: [Gymnasiet](#), [Reseproduktion och försäljning](#)