

Provkonstruktion

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Servicekunskap 1

Tema: Kommunikationsmetoder inom service

Syfte

Syftet med provet är att mäta elevernas förståelse för och förmåga att tillämpa olika kommunikationsmetoder inom service. Det fokuserar på vikten av både verbal och icke-verbal kommunikation samt hur dessa metoder kan påverka kundupplevelsen.

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Denna lektion handlar om olika kommunikationsmetoder och strategier inom service. Eleverna kommer att lära sig vikten av både verbal och icke-verbal kommunikation i kundmöten och hur dessa kan påverka kundupplevelsen.

Kunskapskrav

Eleven kan använda och beskriva olika kommunikationsmetoder i service, samt visa förståelse för betydelsen av tydlig och empatisk kommunikation i kundrelationer.

Prov

Faktafrågor

1. Vad kallas den typ av kommunikation som involverar ord och språk?
 1. Icke-verbal kommunikation
 2. Informell kommunikation
 3. Formell kommunikation
 4. **Verbal kommunikation**
2. Vad mäter kroppsspråk i kommunikation?
 1. Den skrivna texten
 2. Den talade texten
 3. **Den icke-talade kommunikationen**
 4. Kundens köpbeteende

3. Vilken av följande aspekter är viktig för effektiv verbal kommunikation?
 1. **Tydlighet**
 2. Komplexitet
 3. Otydlighet
 4. Överdriven information
4. När spelar ögonkontakt en viktig roll?
 1. Vid presentationer
 2. **I kundmöten**
 3. Under grupprum
 4. Vid skriftlig kommunikation
5. Vad syftar aktivt lyssnande till i en servicesituation?
 1. Att avbryta kunden
 2. Att tala högre än kunden
 3. **Att förstå kundens behov**
 4. Att ignorera kundens behov
6. Vilken av följande är en strategi för att förbättra sin kommunikativa förmåga?
 1. Att prata snabbt
 2. **Att ställa öppna frågor**
 3. Att använda svåra termer
 4. Att undvika att lyssna
7. Vad innebär icke-verbal kommunikation?
 1. Den kommunikation som inte involverar tal
 2. **Den kommunikation som involverar kroppsspråk och ansiktsuttryck**
 3. Endast skriven kommunikation
 4. Endast verbal kommunikation
8. Hur kan man använda ansiktsuttryck effektivt i service?
 1. Genom att alltid le
 2. **Genom att spegla kundens känslor**
 3. Genom att se oengagerad ut
 4. Genom att överspela sina känslor
9. Vad innebär tydlig kommunikation?
 1. Att vara kortfattad
 2. Att undvika tekniska termer
 3. **Att förmedla budskap så att det förstås av mottagaren**
 4. Att använda komplicerad information
10. Vilken är en central aspekt av att förstå kundens signaler?
 1. Att ignorera deras reaktioner
 2. **Att anpassa sin kommunikation efter kundens behov**
 3. Att anta vad kunden vill
 4. Att avsluta samtal snabbt
11. Varför är det viktigt att anpassa sitt språk?
 1. För att låta mer professionell
 2. **För att kunden ska förstå och känna sig bekväm**

3. För att visa överlägsenhet
4. För att öka distansen mellan sig och kunden
12. Vilken av följande metoder kan förbättra icke-verbal kommunikation?
 1. Att alltid sitta med ryggen mot kunden
 2. **Att ha ögonkontakt och le**
 3. Att undvika respons på kundens kroppsspråk
 4. Att vara passiv
13. Hur kan icke-verbal kommunikation förstärka verbala budskap?
 1. Genom att göra motsatsen
 2. Genom att skapa förvirring
 3. **Genom att stödja och bekräfta det som sägs**
 4. Genom att vara tyst och undvika kommunikation
14. Vad är en viktig komponent i kommunikation enligt dagens lektion?
 1. Att vara otydlig
 2. Att undvika feedback
 3. **Att vara empatisk**
 4. Att inte lyssna

Resonerande frågor

1. Diskutera hur icke-verbal kommunikation kan påverka kunder i en negativ situation.

Denna fråga ger eleverna möjlighet att visa djupgående förståelse för icke-verbal kommunikation och dess konsekvenser.

2. Ge exempel på hur man kan förbättra sin kommunikation med kunder som har olika bakgrunder.

Här kan eleverna reflektera över anpassning av kommunikativa metoder i olika kontexter, vilket är viktigt för högre betyg.

3. Reflektera över en situation där verbal kommunikation misslyckades och hur det kunde ha förbättrats.

Denna fråga ger eleverna möjlighet att analysera och kritiskt tänka på sina egna upplevelser, vilket visar djup förståelse.

4. Hur skulle du förklara vikten av att lyssna aktivt för en ny medarbetare?

Genom denna fråga kan eleverna demonstrera sin förmåga att förmedla viktig information och förståelse för kommunikationens påverkan.

5. Vilken roll spelar empatisk kommunikation i kundrelationer?

Denna fråga inbjuder till djupare reflektionsförmåga och visar

medvetenhet om kommunikationens förmåga att skapa relationer.

6. Beskriv ett scenario där både verbal och icke-verbal kommunikation spelade in för att lösa en konflikt.