

Provkonstruktion

Provkonstruktion

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Turistbyråservice

Tema: Klagomålshantering och konfliktlösning

Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas förståelse och färdigheter inom klagomålshantering och konfliktlösning i turistbyråservice, samt deras förmåga att tillämpa dessa kunskaper i praktiska situationer.

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen ska behandla vikten av effektiva klagomålshanteringssystem samt verktyg för att hantera konflikter i receptions- och konferensservice. Eleverna ska lära sig om de olika typerna av klagomål som kan förekomma samt hur man kan svara på kunder på ett professionellt och serviceinriktat sätt. Utöver detta ingår även grundläggande teorier kring konflikthantering och strategier för att förebygga och lösa konflikter.

Kunskapskrav

Eleven redogör för klagomålshanteringens betydelse och beskriver översiktligt hur klagomål kan hanteras i reception och konferensservice. Eleven beskriver också översiktligt olika metoder för att lösa konflikter och kan föreslå rimliga lösningar på specifika klagomål och konflikter som kan uppstå.

Prov

Faktafrågor

1. Vilken av följande är en typ av aktivt klagomål?
 - A. Kunder ger positiv feedback
 - B. Kunder ignorerar problemet
 - C. Kunder lämnar ett klagomål direkt till personalen
 - **D. Kunder skriver ett negativt omdöme online**
2. Vad är en viktig aspekt av klagomålshantering?
 - **A. Att lyssna på kunden**
 - B. Att avfärda klagomålet
 - C. Att undvika kontakt med kunden
 - D. Att skylla på andra
3. Vilken metod är vanlig för konflikthantering?
 - A. Yttrande
 - **B. Medling**
 - C. Undvikande
 - D. Bestraffning
4. Vilka känslor kan en kund uppleva vid klagomål?
 - **A. Frustration**
 - B. Lycka
 - C. Apati
 - D. Intresse
5. Vilken reaktion är mest professionell vid mottagande av klagomål?
 - A. Att förneka problemet
 - **B. Att visa empati**
 - C. Att leda bort konversationen
 - D. Att bli defensiv
6. Vad innebär ett passivt klagomål?
 - A. Kunder är aktiva i sin feedback
 - B. Kunder ger feedback via sociala medier
 - **C. Kunder inte uttrycker missnöje direkt**
 - D. Kunder är nöjda med servicen
7. Vilken av följande strategier är bra för att förebygga konflikter?
 - A. Att vara tyst
 - **B. Att kommunicera tydligt**
 - C. Att ignorera feedback
 - D. Att vara oengagerad
8. Vad är syftet med klagomålshanteringssystem?
 - **A. Att förbättra kundservice**
 - B. Att öka antalet klagomål
 - C. Att avfärda kritik
 - D. Att minska kommunikationen
9. Vad bör man göra först när man får ett klagomål?

- A. Skylla på kunden
 - **B. Lyssna noggrant**
 - C. Ignorera klagomålet
 - D. Försöka stänga ned diskussionen
10. Vad är en vanlig följd av dålig klagomålshandling?
- A. Nöjd kund
 - **B. Förlorad kund**
 - C. Ökat försäljning
 - D. Positiva referenser
11. Vad är ett viktigt syfte med att dokumentera klagomål?
- A. Att dölja information
 - **B. Att identifiera förbättringsområden**
 - C. Att klaga tillbaka
 - D. Att förvirra kunder
12. Hur kan man bäst bemöta ett klagomål?
- **A. Med empati och förståelse**
 - B. Genom att undvika ögonkontakt
 - C. Med argument och kritik
 - D. Genom att ignorera klagomålet
13. Vilken följd kan klagomål leda till i en organisation?
- **A. Förbättring av service**
 - B. Minskat intresse för kunder
 - C. Ökad arbetsbelastning
 - D. Ingen förändring
14. Vad bör man tänka på vid svar på klagomål?
- A. Att vara snobbigt
 - **B. Att vara professionell och artig**
 - C. Att vara okunnig
 - D. Att undvika att svara
15. Vilken kompetens är viktigast vid konflikthantering?
- A. Tekniska färdigheter
 - **B. Kommunikationsförmåga**
 - C. Ledarskapsförmåga
 - D. Kreativitet

Resonerande frågor

1. Diskutera varför det är viktigt att ha ett effektivt klagomålshandlingssystem och vilka konsekvenser som kan uppstå utan det.

Syftet är att uppvisa en djupare förståelse för klagomålshandlingens betydelse i en verksamhet.

2. Reflektera över en situation där ni har upplevt en konflikt och hur den hanterades. Vad lärde ni er av den erfarenheten?

Syftet är att ge elever möjlighet att knyta teoretisk kunskap till praktisk erfarenhet.

3. Hur kan ni som framtida yrkesverksamma inom turistbyråservice använda färdigheterna i klagomålshantering och konfliktlösning för att förbättra kundupplevelsen?

Syftet är att få eleverna att tänka kritiskt kring tillämpningen av sina lärdomar.

4. Vilka strategier skulle ni föreslå för att hantera en specifik typ av klagomål?

Syftet är att utvärdera elevernas förmåga att föreslå konkreta lösningar på problem.

5. I vad mån kan konflikter ses som möjligheter för förbättring inom en organisation?

Syftet är att uppmuntra eleverna att tänka positivt om konflikter och deras lösningar.

6. Resonera kring skillnaderna mellan aktiva och passiva klagomål, och hur man bör agera i båda fallen.

Syftet är att eleven ska kunna reflektera över olika klagomålsdynamik.

7. Vilka metoder för konflikthantering tycker ni fungerar bäst och varför?

Syftet är att utveckla elevernas kritiska tänkande och förmåga att argumentera.

8. Reflektera över hur digitalisering och sociala medier påverkar klagomålshanteringen idag.

Syftet är att få eleverna att inse betydelsen av samtida trender inom sin bransch.

Bedömning

Provets faktafrågor ger totalt 15 poäng (1 poäng per fråga), medan de resonerande frågorna ger 3 poäng vardera (totalt 24 poäng). För att nå:

- E-nivå: Minst 8 poäng totalt (varav minst 2 poäng från resonerande frågor).
- C-nivå: Minst 12 poäng totalt (varav minst 3 poäng från resonerande frågor).
- A-nivå: Minst 18 poäng totalt (varav minst 5 poäng från resonerande frågor).