Provkonstruktion

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Service och bemötande

Tema: Servicekvalitet och kundrelationer

Syfte

Syftet med detta prov är att bedöma elevernas kunskaper och förståelse för begreppen service och bemötande, samt deras förmåga att tillämpa dessa kunskaper i praktiska situationer.

Centralt innehåll	Betygskriterium (E)
Service och bemötande i olika sammanhang, exempelvis inom handel och serviceyrken.	Eleven kan beskriva grundläggande begrepp och principer inom service och bemötande.

Källa: (Gy11, Kursplan Service och bemötande)

Prov

Faktafrågor

Antal poäng: 15

1. Vad är det viktigaste syftet med service?
    - a) Att sälja så mycket som möjligt
    - b) Att tillfredsställa kundens behov
    - c) Att öka företagets vinster
2. Vilket av följande är en viktig del av gott bemötande?
    - a) Att ignorera kundernas frågor
    - b) Att alltid vara artig och lyssna aktivt
    - c) Att skynda på kunderna
3. Vilket av följande beskriver bäst en “kundrelation”?
    - a) En engångstransaktion
    - b) En långsiktig interaktion mellan företag och kund
    - c) En reklamkampanj
4. Vad innebär “aktivt lyssnande”?
    - a) Att avbryta kunden för att ge information
    - b) Att ge kunden full uppmärksamhet och bekräfta deras känslor
    - c) Att snabbt avsluta konversationen
5. Vilken av följande faktorer påverkar kundnöjdheten mest?
    - a) Produktens pris

    - b) Kvaliteten på servicen
    - c) Företagets reklam
6. Vad innebär “servicekvalitet”?
    - a) Enbart produkternas kvalitet
    - b) Hur väl servicen uppfyller kundens förväntningar
    - c) Antalet anställda i företaget
7. Hur kan företag mäta kundnöjdhet?
    - a) Genom att observera kunderna
    - b) Genom kundundersökningar och feedback
    - c) Genom att mäta försäljningen
8. Vad är en “klagomålshanteringsprocess”?
    - a) En rutin för att ignorera klagomål
    - b) En process för att ta emot och lösa kunders klagomål
    - c) En strategi för att öka försäljningen
9. Vilket av följande är ett exempel på proaktiv service?
    - a) Att vänta på att kunden ska fråga om hjälp
    - b) Att erbjuda hjälp innan kunden ber om det
    - c) Att avsluta samtalet så snabbt som möjligt
10. Vad är syftet med en “kundfokusgrupp”?
    - a) Att fokusera på anställdas åsikter
    - b) Att samla in kundernas feedback och åsikter
    - c) Att marknadsföra företagets produkter
11. Vad kan en tjänsteman göra för att förbättra sitt bemötande?
    - a) Vara mer kortfattad
    - b) Öva på att vara empatisk och förstående
    - c) Undvika att interagera med kunderna
12. Vad kan vara en konsekvens av dåligt bemötande?
    - a) Ökad kundlojalitet
    - b) Negativa omdömen och minskad försäljning
    - c) Bättre arbetsmiljö
13. Vad innebär det att “skapa mervärde” i service?
    - a) Att ge kunden något extra utöver det förväntade
    - b) Att öka priserna på produkterna
    - c) Att minska servicenivån
14. Hur kan teknologi påverka service och bemötande?
    - a) Det spelar ingen roll
    - b) Genom att underlätta kommunikationen med kunderna
    - c) Genom att göra servicen mer personlig
15. Vad är en “kundresa”?
    - a) En analys av kundens livsstil
    - b) Stegen som kunden går igenom från första kontakt till köp
    - c) En marknadsundersökning

Ordkollen

Antal poäng: 10

Beskrivning: Nedan listas ord och begrepp som följs av tre alternativa förklaringar. Du ska ringa in det alternativ som är korrekt.

Ord/Begrepp	1	2	3
Service	Att ge hjälp till kunder	Att sälja produkter	Att göra reklam
Kundnöjdhet	Känslan av att vara glad	Kvaliteten på produkterna	Känslan av att vara tillfredsställd
Bemötande	Hur man bemöter andra	Att sälja varor	Hur man klär sig
Feedback	Åsikter och synpunkter	Reklam	Försäljning
Klagomål	Klaga på något	Att berömma något	En typ av produkt
Mervärde	Extra fördelar	Högre priser	Mindre service
Aktivt lyssnande	Att inte lyssna	Att lyssna noggrant	Att avbryta
Kommunikation	Att prata	Att skriva	Att utbyta information
Relation	En kontakt mellan personer	En typ av produkt	Ett avtal
Förväntningar	Vad man tror ska hända	Verkligheten	Orealistiska mål

Resonerande frågor

Antal poäng: 20

Beskrivning: Besvara nedanstående frågor så bra du kan. Du kan skriva dina svar på baksidan.

1. Diskutera vikten av gott bemötande i en serviceyrkesroll. Hur påverkar det kundens upplevelse och vilka långsiktiga effekter kan det ha för företaget?
2. Reflektera över hur teknologi kan förändra service och bemötande i framtiden. Vilka möjligheter och utmaningar ser du?
3. Beskriv en situation där du har upplevt antingen mycket bra eller dåligt bemötande. Vad lärde du dig av den situationen?
4. Hur kan företag arbeta med kundfeedback för att förbättra sin service? Ge konkreta exempel.

Bedömning

Totalt antal poäng: 55

Betyg	Procent rätt (% av totalpoäng)	Antal poäng (av totalt 55)
E	30	17
D	50	27
C	70	39
B	85	47
A	90	49

Uppföljning

Uppge ett av nyckelorden så utför jag det.

- Word – Skapar ett dokument
- Svårare – Gör provet svårare
- Enklare – Gör provet enklare
- Facit – Ta fram facit
- Provförberedelser – Text med studieinstruktioner till eleverna

Tags: Prov