

Provkonstruktion

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Reception 1

Tema: Kvalitet och kundnöjdhet inom service

Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas kunskaper om kvalitet och kundnöjdhet inom service. Provets frågor är utformade för att testa elevernas förståelse av centrala begrepp, metoder för mätning och förbättring av kundnöjdhet samt deras förmåga att reflektera över servicekvalitet i praktiska situationer.

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen ska fokusera på vad som kännetecknar kvalitet inom service och hur kundnöjdhet kan mätas och förbättras. Eleverna ska lära sig strategier för att skapa en positiv kundupplevelse och värdet av återkoppling.

Kunskapskrav

Eleven kan beskriva vad kvalitet innebär i service och ge exempel på metoder för att mäta och förbättra kundnöjdheten. Eleven kan också reflektera över kundens perspektiv och hur detta påverkar serviceverksamheten.

Prov

Faktafrågor

1. Vad kännetecknar hög servicekvalitet?
 - A) Låg prisnivå
 - B) Snabbhet i leverans
 - C) **Personligt bemötande**
 - D) Ingen reklamation
2. Vilken metod används för att mäta kundnöjdhet?
 - A) **Enkät**
 - B) Observation
 - C) Samtal
 - D) Sociala medier

3. Vad innebär att vara lyhörd som servicepersonal?
 - A) Att visa sig strikt
 - B) ****Att förstå och reagera på kundens behov****
 - C) Att vara tyst
 - D) Att alltid följa sin plan

4. Vilken aspekt är viktigast för kundens upplevelse?
 - A) ****Kvalitet på tjänsten****
 - B) Lägst möjliga pris
 - C) Tiden det tar att få service
 - D) Antalet anställda

5. Vad innebär återkoppling i service?
 - A) ****Att få feedback från kunden****
 - B) Att ge kritik till kunden
 - C) Att informera om nya produkter
 - D) Att avsluta ett ärende

6. Vilken dimension av servicekvalitet handlar om att hålla vad man lovat?
 - A) Lyhördhet
 - B) ****Tillförlitlighet****
 - C) Empati
 - D) Responsivitet

7. Hur kan servicenivån förbättras?
 - A) ****Genom träning av personalen****
 - B) Genom högre priser
 - C) Genom att byta lokaler
 - D) Genom att minska öppetiderna

8. Vilken av följande faktorer påverkar kundnöjdhet mest?
 - A) ****Kvaliteten på produkten eller tjänsten****
 - B) Produktens popularitet
 - C) Antalet anställda i företaget
 - D) Företagets storlek

9. Vilken typ av feedback är mest värdefull för att förbättra service?
 - A) Positiv feedback
 - B) ****Negativ feedback****
 - C) Ingen feedback

D) Feedback från media

10. Vilken av följande metoder är minst effektiv för att mäta kundnöjdhet?

- A) Enkät
- B) ****Gör ingenting****
- C) Fokusgrupp
- D) Intervjuer

11. Vad handlar empati inom service om?

- A) Att vara sträng
- B) ****Att förstå kundens känslor****
- C) Att sälja mer
- D) Att följa regler

12. Vad kan ett företag göra för att öka kundnöjdheten?

- A) ****Förbättra servicenivån****
- B) Hålla priserna låga
- C) Minska öppettiderna
- D) Hire fler anställda

13. Vad innebär serviceinnovation?

- A) Att bara förändra priset
- B) ****Att skapa nya sätt att leverera service****
- C) Att avsluta tjänsten
- D) Att kopiera andra företags metoder

14. Hur kan man mäta servicekvalitet?

- A) ****Genom kundundersökningar****
- B) Genom att automatisera processen
- C) Genom att öka reklam
- D) Genom att minimera interaktion med kunder

15. Vad är ett kännetecken för en negativ serviceupplevelse?

- A) ****Dålig kommunikation****
- B) Snabba svar
- C) Detta är en lärorik upplevelse
- D) Positiv feedback

Resonerande frågor

1. Beskriv hur servicekvalitet kan påverka ett företags långsiktiga framgång. (Syftet är att låta eleverna reflektera över ett företags utveckling).

2. Diskutera hur feedback från kunder kan användas för att förbättra servicekvalitet. (Syftet är att eleverna ska visa förståelse för vikten av kundens röst).
3. Ge exempel på en situation där du själv har upplevt hög respektive låg servicekvalitet och reflektera över vad som gjorde skillnaden. (Syftet är att koppla teori till praktik).
4. Vilka strategier tycker du är mest effektiva för att mäta kundnöjdhet och varför? (Syftet är att bedöma elevernas kritiska tänkande om metoder).
5. Reflektera över hur olika kulturella aspekter kan påverka serviceupplevelsen. (Syftet är att få eleverna att tänka på bredden av global service och dess utmaningar).
6. Diskutera vikten av att skapa en positiv kundupplevelse och dess påverkan på företagets rykte. (Syftet är att bedöma elevernas insikt kring rykte och kvalitetsarbete).
7. Hur skulle du kunna tillämpa det du lärt dig om servicekvalitet i din framtida yrkesroll? (Syftet är att främja personlig reflektion och tillämpning av kunskaper).
8. Vilka är de största utmaningarna när det kommer till att upprätthålla hög servicekvalitet i en bransch som snabbt förändras? (Syftet är att eleverna ska identifiera och diskutera resurser och krav i en dynamisk arbetsmiljö).

Bedömning

Faktafrågor: 15 frågor, 1 poäng per korrekt svar, totalt 15 poäng.

Resonerande frågor: 8 frågor, maximalt 3 poäng per fråga, totalt 24 poäng.

För betyg E krävs sammanlagt 8 poäng (minst 3 poäng från resonerande frågor). För betyg C krävs 12 poäng (minst 3 poäng från resonerande frågor). För betyg A krävs 18 poäng (minst 5 poäng från resonerande frågor).