

Provkonstruktion

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Service och bemötande 1

Tema: Gästbemötande och servicekvalitet

Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas förståelse och tillämpning av begreppen gästbemötande och servicekvalitet inom serviceyrken. Provresultaten kommer även att ge en indikation på elevernas förmåga att identifiera och hantera olika situationer som rör kundinteraktion.

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen ska fokusera på vikten av gästbemötande och hög servicekvalitet inom olika serviceyrken, inklusive metoder för att säkerställa ett positivt möte med kunder och gäster.

Kunskapskrav

Eleven kan beskriva vad som kännetecknar ett gott bemötande och god service. Eleven kan också ge exempel på hur man kan arbeta för att förbättra servicekvalitet och hantera olika situationer som kan uppstå i mötet med gästen.

Prov

Faktafrågor

1. Vad är en viktig komponent för ett gott gästbemötande?
A) Ouppmärksamhet
B) Tidsbrist
C) Vänlighet
D) Professionell attityd
2. Vilken av följande faktorer påverkar merparten av servicekvaliteten?
A) Produktionstider
B) Miljö och kommunikation
C) Kundens behov
D) Företagets storlek
3. Vad kännetecknar en missnöjd kund?
A) Uttrycker sig alltid positivt
B) Klagar eller ger negativ feedback

- C) Kommer alltid tillbaka
 - D) Har inga krav
4. Vilken metod är viktig för att hantera en stressad kund?
- A) Att ignorera dem
 - B) Snabb service utan förklaringar
 - C) Att vara tyst
 - D) Att lyssna och visa förståelse**
5. Hur kan man öka servicekvaliteten?
- A) Genom att försvåra processer
 - B) Genom att vara oengagerad
 - C) Genom att fokusera på priset
 - D) Genom att träna personalen**
6. Vad är det första man bör göra vid ett missnöje?
- A) Lyssna på kunden**
 - B) Avvisa klagomålet
 - C) Ta bort kunden
 - D) Misskreditera kunden
7. Vilket är ett exempel på genomtänkt servicekvalitet?
- A) Att alltid ha samma svar till kunder
 - B) Att anpassa sig efter kundens unika behov**
 - C) Att skylla på kollegor
 - D) Att vara otrevlig
8. Hur bör man hantera kritik?
- A) Genom att ignorera den
 - B) Genom att tacka för feedback och arbeta på den**
 - C) Genom att kritisera tillbaka
 - D) Genom att vara defensiv
9. Vilket av följande beskriver bäst ett proaktivt servicebeteende?
- A) Att förutse kundens behov**
 - B) Att reagera på problem när de uppstår
 - C) Att vänta på klagomål
 - D) Att vara passiv
10. Vilken attityd bör personalen ha gentemot kunder?
- A) Lika mycket fokus på sina telefoner
 - B) Indifferent inställning
 - C) Negativ inställning
 - D) Positiv och hjälpsam**
11. Vad är en negativ konsekvens av dålig service?
- A) Förlorade kunder**
 - B) Högre försäljning
 - C) Ökad kundlojalitet
 - D) Positivt rykte
12. Hur kan man visa empati mot en kund?
- A) Genom att förstå och bekräfta deras känslor**
 - B) Genom att avbryta dem
 - C) Genom att förlora intresset
 - D) Genom att ställa irrelevant frågor
13. Vad är en framgångsrik strategi för att öka gästernas upplevelse?

- A) Att inte lyssna på feedback
 - B) Att förbättra arbetsmiljön
 - C) Att skapa en personlig kontakt med gästerna**
 - D) Att sänka priserna drastiskt
14. Vilken roll spelar kommunikation i servicekvalitet?
- A) Den har ingen betydelse
 - B) Den är avgörande för tydlighet och förståelse**
 - C) Den är ibland viktig
 - D) Den bör undvikas
15. Vilken åtgärd kan förbättra servicekvaliteten?
- A) Att ha oklara rutiner
 - B) Att ignorera utbildning
 - C) Stressa personalen
 - D) Regelbundet utbilda och träna personalen**

Resonerande frågor

1. Reflektera över en personlig upplevelse där gästbemötande har påverkat din upplevelse som kund. Beskriv situationen och dess påverkan.

Syftet med denna fråga är att låta eleverna relatera teoretiska kunskaper till egna erfarenheter, vilket är centralt för djupare förståelse.

2. Vilka metoder anser du vara mest effektiva för att hantera klagomål och kritik från kunder? Förklara varför.

Denna fråga ger eleverna möjlighet att analysera och presentera sina tankar kring problemlösning och konfliktlösning.

3. Diskutera betydelsen av empati i gästbemötande. Hur kan den påverka kundens upplevelse? Genom att fokusera på empati kan eleverna visa en djupare förståelse för hur känslor påverkar service.

4. Hur kan företag anpassa sin service för olika kundtyper? Ge exempel på hur detta kan se ut. Denna fråga kräver kreativitet och förståelse för anpassning i serviceyrken.

5. Vilka utmaningar kan uppstå i mötet med olika typer av kunder och hur bör man hantera dem?

Eleverna får möjlighet att resonera kring problem och lösningar inom kundservice.

6. Reflektera över vikten av att träna personalen i servicekvalitet. Vilka aspekter anser du är mest avgörande att inkludera?

Eleverna kan visa sin kunskap om utbildningens betydelse för kvalitetsservice.

7. Hur kan teknologiska förändringar påverka gästbemötande och servicekvalitet? Ge exempel. Genom att diskutera teknologi får eleverna tänka på hur förändringar formar kundinteraktion.

8. Diskutera din syn på framtidens servicekvalitet. Hur tror du att den kommer att se ut? Varför? Denna fråga uppmuntrar eleverna att tänka framåt och analysera trender inom serviceyrken.

Bedömning

Provet bedöms med följande poängssystem:

- Faktafrågor: 1 poäng per korrekt svar, totalt 15 poäng.
- Resonerande frågor: 3 poäng per korrekt och välinformerad svar, totalt 24 poäng.

För betyget E krävs minst 8 poäng, för C minst 12 poäng (inklusive minst 3 poäng från

resonerande frågor) och för A minst 18 poäng (inklusive minst 5 poäng från resonerande frågor).