

Lektionsplanering: Kundrelationer och service

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Affärsutveckling och ledarskap

Tema: Kundrelationer och service

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla vikten av kundrelationer och hur man upprätthåller god service enligt företagets policy. Det handlar också om att förstå kunders behov och att använda kommunikationsmetoder som stärker den relationen. Eleverna ska ges möjlighet att träna på praktiska servicekunskaper och att analysera olika metoder för kundkontakt och -vård.

Kunskapskrav

Eleven beskriver betydelsen av kundrelationer och ger exempel på hur företag kan arbeta för att förbättra dessa. Vidare redogör eleven för hur servicearbetet kan organiseras och påverka kundnöjdheten. Eleven demonstrerar också grundläggande färdigheter i att bemöta kunder och hantera olika situationer.

Lärrarledda instruktioner

Introduktion till kundrelationer (10 min)

- Definiera vad kundrelationer innebär och deras betydelse för företagets framgång.
- Presentera exempel på goda och dåliga kundrelationer.
- Diskutera hur företag kan mäta kundrelationer.
- Ställ frågor för att väcka intresse och diskussion bland eleverna.
- Ge konkreta exempel från verkliga företag.

Kommunikationsmetoder i service (15 min)

- Gå igenom olika metoder för att kommunicera med kunder (telefon, e-post, face-to-face).
- Diskutera hur man anpassar kommunikationen efter kundens behov.
- Visa exempel på effektiva svar och bemötande i olika situationer.
- Ge eleverna en översikt över digitala verktyg för kundkontakt.
- Ställ frågor för att uppmuntra eleverna att dela sina erfarenheter av kundkontakt.

Praktisk övning: Rollspel (15 min)

- Dela in eleverna i grupper för att öva på rollspel kring typiska kundsituationer.
- Ge varje grupp ett scenario att arbeta med, exempelvis hantering av klagomål eller förfrågningar.
- Be grupperna att förbereda och presentera sina situationer för klassen.
- Diskutera resultaten tillsammans i klassen.
- Reflektera över lärdomar från rollspelen.

Sammanfattning och utvärdering (10 min)

- Sammanfatta de huvudpunkter som diskuterats under lektionen.
- Öppna för frågor och diskussion om vad eleverna tycker var mest intressant.
- Be eleverna att fundera över hur de kan tillämpa det de lärt sig i verkliga situationer.
- Ge dem en kort uppgift att identifiera en bra och en dålig kundrelation de har upplevt.
- Avsluta med att koppla ämnet till kommande lektioner.

Diskussionsfrågor

- A. Vilka personliga erfarenheter har ni av att vara kund, och hur har dessa påverkat er uppfattning om service?
- B. Hur kan företag säkerställa att de har en bra relation med sina kunder, och varför är detta viktigt?
- C. Kan ni ge exempel på olika sätt att hantera en missnöjd kund, och hur skulle ni göra för att vända situationen till en positiv upplevelse?

Aktivitet

I en gruppaktivitet får eleverna skapa en "kundserviceguide" för ett hypotetiskt företag. De ska lansera sitt företag och definiera hur de ska hantera kundinteraktioner, inklusive klagomålshantering, FAQ och kommunikationsstrategier. Eleverna ska presentera sina guider för klassen och förklara vilka metoder de valt och varför. Aktiviteten syftar till att befästa vikten av service och kundkommunikation i affärsmiljöer.

Exit-ticket

- Vad innebär en god kundrelation, enligt dig?