

Lektionsplanering

Årskurs: Gymnasiet

Kurs: Service och bemötande 2

Tema: Kundfeedback och analys

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Inhämtning och analys av kundfeedback, samt strategier för att förbättra service och bemötande baserat på feedback. [Gy 11, Kursplan för Service och bemötande 2]

Betygskriterier

Eleven kan genomföra insamling och analys av kundinformation för att identifiera förbättringsområden inom service och bemötande. [Gy, Service och bemötande 2 – Betyg E]

Lärarledda instruktioner

Introduktion till kundfeedback (10 min)

- Diskutera vad kundfeedback innebär och varför den är viktig för företag.
- Presentera olika metoder för att samla in feedback (enkäter, intervjuer, sociala medier).
- Ta upp hur feedback kan påverka ett företags image och kundlojalitet.
- Fråga eleverna om de har varit med om att ge feedback, både positiv och negativ.

Genomgång av analysmetoder (15 min)

- Gå igenom olika metoder för att analysera kundfeedback, såsom kvalitativ och kvantitativ analys.
- Diskutera hur data kan översättas till handlingsbara insikter.
- Ge exempel på hur företag har använt feedback för att göra konkreta förbättringar.
- Visa exempel på enkäter och hur frågorna kan utformas för bästa resultat.

Grupparbete med feedbacksimulering (20 min)

- Dela in klassen i grupper och ge varje grupp ett fiktivt företag med en viss typ av feedback från kunder.
- Ge grupperna uppgift att analysera feedbacken och identifiera förbättringsområden.
- Låt varje grupp presentera sin analys och förslag på åtgärder för klassen.
- Facilitera en diskussion efter varje presentation för att ge fler perspektiv.

Reflektion och sammanfattning (5 min)

- Sammanfatta vad som har diskuterats under lektionen.
- Be eleverna reflektera över vikten av att ta kundfeedback på allvar och hur det kan påverka deras framtida yrkesliv.
- Diskutera varför företag bör kontinuerligt samla in och agera på feedback.

Ämnesbegrepp

Begrepp	Förklaring	Etymologi
Kundfeedback	Information och synpunkter från kunder om deras upplevelser.	Svenska: kund + feedback
Enkät	Ett verktyg för att samla in data från ett stort antal personer.	Franska: enquête
Kvalitativ analys	Analys av icke-numerisk data för att få djupare insikter.	Latinska: qualitatio
Kvantitativ analys	Analys av numerisk data för att identifiera mönster och trender.	Latinska: quantitas
Handlingsbara insikter	Slutsatser från analyser som kan leda till konkreta åtgärder.	Svenska: handlingsbar + insikt

Diskussionsfrågor

- A. Hur kan olika typer av feedback påverka hur ett företag uppfattas av sina kunder?
- B. Vilka metoder tycker ni är mest effektiva för att samla in kundfeedback och varför?
- C. Hur kan företag bäst implementera förändringar baserat på kundfeedback?

Aktivitet

Eleverna ska i grupper skapa en kundundersökning för ett specifikt företag (fiktivt eller verkligt) med frågor som syftar till att identifiera kundernas upplevelser och förväntningar.