

Hemläxa

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Datorteknik 1a

Tema: Användarsupport och service

Ordkollen

Här listas fem ämnesord på läxans tema som är bra att känna till betydelsen av.

- **Användarsupport:** Hjälp som erbjuds användare för att lösa tekniska problem.
- **Kundnöjdhet:** Mått på hur väl en produkt eller tjänst lever upp till kundens förväntningar.
- **Aktivt lyssnande:** Teknik för att verkligen förstå och bekräfta vad någon säger.
- **Empatisk kommunikation:** Att visa förståelse och medkänsla i interaktioner med andra.
- **Fjärrsupport:** Support som ges över internet eller telefon utan fysisk kontakt med användaren.

Instuderingsfrågor

- Vad innebär användarsupport och varför är det viktigt?
- Nämn två metoder för att ge användarsupport.
- Förklara vad aktivt lyssnande innebär.
- Hur kan empatisk kommunikation förbättra användarsupport?
- Ge ett exempel på en kommunikationsteknik som kan användas i support.
- Beskriv tekniker som kan användas för att hantera användarförfrågningar.
- Vad är skillnaden mellan telefonstöd och e-postsupport?
- Varför är tydlighet viktig i kommunikationen med användare?
- Hur kan bra kundrelationer bidra till företagets framgång?
- Vad menas med att vara patientinriktad i supportrollen?

Skrivuppgift

Uppgift 1: Reflektionsrapport

skriv en rapport (3-4 sidor) där du beskriver en upplevelse av att ge eller ta emot teknisk support. Analysera hur kommunikationen kunde ha förbättrats och diskutera vad som fungerade bra.

Svarslängd: ca. 1000-1200 ord (3-4 sidor)

Uppgift 2: Rollspel

Genomför ett rollspel med en klasskamrat där en av er spelar användaren med ett problem och den andra supportteknikern. Förbered er genom att komma på potentiella frågor och svar. Skriv ner vad ni lärde er efter rollspelsövningen.

Svarslängd: ca. 300 ord (en halv sida)

Uppgift 3: Kommunikationsanalys

Välj ett tekniskt supportfall (från verkligheten eller en fiktiv situation). Analysera hur kommunikationen skedde i detta fall och skriv en text om hur ni skulle ha hanterat situationen annorlunda.

Svarslängd: ca. 500 ord (1-2 sidor)