

# Hemläxa

**Årskurs:** Gymnasiet

**Ämne eller kurs:** Reception 1

**Tema:** Kommunikationsstrategier i serviceyrken

## Ordkollen

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

- **Verbal kommunikation:** Användande av tal och skrift för att förmedla budskap.
- **Ikke-verbal kommunikation:** Kommunikation utan ord, såsom kroppsspråk och ansiktsuttryck.
- **Aktivt lyssnande:** Fokus på att lyssna och förstå vad den andra personen säger, vilket bidrar till effektiv kommunikation.
- **Öppna frågor:** Frågor som uppmuntrar till utförliga svar och djupare diskussion.
- **Kundupplevelse:** Hur kunden uppfattar sin interaktion med en tjänst eller produkt, ofta påverkat av kommunikationen.

## Instuderingsfrågor

- Vad är skillnaden mellan verbal och ikke-verbal kommunikation?
- Vilken roll spelar aktivt lyssnande i serviceyrken?
- Ge exempel på hur ikke-verbal kommunikation kan förstärka verbal kommunikation.
- Hur kan öppna frågor förbättra kommunikationen med kunder?
- Reflektera över en situation där du använt en viss kommunikationsteknik. Vad hände?
- Vad innebär det att anpassa sitt språk efter kundens behov?
- Varför är det viktigt att vara medveten om kroppsspråk i kundsituationer?
- Kan ikke-verbal kommunikation förstärka eller motsäga det som sägs verbalt? Ge exempel.
- Hur kan rollspel bidra till att förbättra kommunikationsfärdigheter?
- Vilka kommunikationstekniker anser du vara mest användbara i serviceyrken och varför?

## Skrivuppgift

### Uppgift 1: Reflekterande uppsats

Skriv en kort reflekterande uppsats där du beskriver och analyserar en situation från ditt eget liv där kommunikation var avgörande. Diskutera vilka kommunikationstekniker du använde (verbal och ikke-verbal) och hur dessa påverkade resultatet av interaktionen.

Svarslängd: ca. 400 ord (En sida)

### Uppgift 2: Kommunikationsanalys

Välj en film eller en TV-serie där kommunikation spelar en central roll. Analysera en specifik

scen och beskriv de kommunikationstekniker som används. Hur påverkar dessa tekniker karaktärernas interaktioner?

Svarslängd: ca. 300 ord (En halv sida)

### **Uppgift 3: Jämförelse av tekniker**

Jämför två olika kommunikationstekniker (t.ex. aktivt lyssnande och öppna frågor). Beskriv hur du anser att dessa tekniker kan påverka servicekvaliteten. Ge exempel från ditt eget liv eller andra källor.

Svarslängd: ca. 250 ord (En halv sida)