

Provkonstruktion

Årskurs: **Gymnasiet**

Ämne: **Servicekunskap 1**

Tema: **Introduktion till service och professionellt bemötande**

Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas förståelse för grundläggande begrepp inom service och deras förmåga att tillämpa dessa i praktiska situationer, samt att utvärdera deras insikter kring professionellt bemötande.

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Denna lektion omfattar grunderna i service och vikten av ett professionellt bemötande. Eleverna kommer att undersöka hur ett positivt bemötande kan påverka kundens upplevelse och hur man som servicepersonal kan tillmötesgå kundens behov.

Kunskapskrav

Eleven kan beskriva och tillämpa grundläggande begrepp och metoder för service och kunden, samt visa förståelse för betydelsen av ett professionellt bemötande.

Prov

Faktafrågor

1. Vad innebär service?
 - A. Att bara sälja produkter
 - B. Att möta kundens behov
 - C. Att marknadsföra tjänster
 - D. ****Att ge ett professionellt bemötande****
2. Vilket av följande är inte en del av ett professionellt bemötande?
 - A. Vänlighet
 - B. Lyhördhet
 - C. ****Ointresse****
 - D. Respekt
3. Vad kännetecknar ett bra kundbemötande?
 - A. Att ignorera klagomål
 - B. ****Att lyssna och förstå kunderna****
 - C. Att vara snabb utan att bry sig

- D. Att undvika att ställa frågor
4. Vad är syftet med rollspel i undervisningen kring kundbemötande?
- A. Att förvirra eleverna
 - B. ****Att skapa praktisk erfarenhet av kundmöten****
 - C. Att ge långa teoriföreläsningar
 - D. Att öva på att tala inför publik
5. Hur ska man hantera en missnöjd kund?
- A. ****Lyssna och erbjud en lösning****
 - B. Skylla på kunden
 - C. Ignorera klagomålet
 - D. Prata nedlåtande
6. Vilket är ett exempel på ett dåligt bemötande?
- A. Att vara hjälpsam
 - B. ****Att vara oartig och avvisande****
 - C. Att ge tydlig information
 - D. Att vara professionell
7. Vad kan ett positivt bemötande leda till?
- A. Kunder som klagar mer
 - B. ****Ökat kundnöjdhet****
 - C. Mindre försäljning
 - D. Ingen förändring
8. Vad lärde du dig från rollspelen?
- A. ****Praktisk tillämpning av servicekunskap****
 - B. Att vara tyst och observera
 - C. Ingenting, det var bara en lek
 - D. Att alltid påbörja med en fråga
9. Vilket av följande är viktigast i serviceyrken?
- A. ****Att vara empatisk****
 - B. Att sälja mycket
 - C. Att ha hög utbildning
 - D. Att vara alltid på jobbet
10. Hur utför man ett professionellt bemötande?
- A. Genom att prioritera sina behov
 - B. ****Genom att vara vänlig och respektfull****
 - C. Genom att vara snabb och virrig
 - D. Genom att bara svara på frågor
11. Vad kan förbättras i kundbemötande?
- A. ****Kundens helhetsupplevelse****
 - B. Ingen skillnad
 - C. Att alltid ha ett smyckat utseende
 - D. Att vara snabb utan att lyssna
12. Vad menas med att vara lyhörd i service?
- A. Att prata mycket
 - B. ****Att verkligen lyssna på kundens behov****
 - C. Att avbryta kunden
 - D. Att alltid säga ja
13. Vad säger Bill Gates om missnöjda kunder?
- A. ****De är en viktig källa till lärande****

- B. De ska ignoreras
 - C. De är alltid fel
 - D. De bör ges rabatt
14. Vad innebär att tillmötesgå en kunds behov?
- A. **Att anpassa sig efter kundens önskemål**
 - B. Att göra sitt eget
 - C. Att sälja något helt annat
 - D. Att vara otrevlig
15. Vad bör man inte göra vid en kundkonflikt?
- A. Att lyssna
 - B. **Att avfärda kundens känslor**
 - C. Att visa förståelse
 - D. Att lösa problemet

Resonerande frågor

1. Hur kan du definiera service och vad innebär det för dig i praktiken?
Syftet är att ge eleverna möjlighet att reflektera över sin egen förståelse av service.
2. Beskriv en situation där ett professionellt bemötande gjorde skillnad för dig som kund.
Frågan syftar till att eleverna ska kunna relatera till egna erfarenheter och ge konkret exempel på bemötande.
3. Varför anser du att ett positivt bemötande är viktigt för företag?
Eleven får möjlighet att resonera kring affärsstrategi och kundrelationer.
4. Hur kan företag träna sina anställda i god service?
Frågan syftar på faktorer och metoder för att utveckla servicekunskaper.
5. Vilka egenskaper anser du är viktigast för en servicepersonal och varför?
Eleven ges chans att motivera sina åsikter baserat på kunskaper om servicearbete.
6. Hur kan negativ feedback från kunder förbättra tjänster och produkter?
Eleven får reflektera över lärande genom kritik och hur företag kan utvecklas.
7. Vilka utmaningar kan företag stå inför gällande kundbemötande?
Syftar till att identifiera svårigheter och diskutera potentiella lösningar.
8. Hur kan digitalisering påverka service och bemötande?
Frågan ger möjligheten att diskutera modernisering och förändringar inom serviceyrken.

Bedömning

Provet kan bedömas med poäng enligt följande:

Faktafrågor: 1 poäng per korrekt svar, totalt 15 poäng möjliga.

Resonerande frågor: 2 poäng per fråga, totalt 16 poäng möjliga.

För betyg E krävs minst 8 poäng totalt, för betyg C krävs 12 poäng (varav minst 3 poäng från resonerande frågor) och för betyg A krävs 18 poäng (varav minst 5 poäng från resonerande frågor).