Lektionsplanering: Användarsupport och service

Årskurs: Gymnasiet
Ämne: Datorteknik 1a
Tema: Användarsupport och service

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Denna lektion handlar om principer och bästa praxis för att ge effektiv teknisk support. Eleverna kommer att lära sig hur man hanterar användarförfrågningar, kommunicerar tydligt och upprätthåller hög servicenivå.

Kunskapskrav

Eleverna ska kunna beskriva metoder för att ge användarsupport, hantera kundrelationer och identifiera vikten av god kommunikation i supportroll.

Lärarledda instruktioner

Introduktion till användarsupport (10 min)

- Definiera vad användarsupport innebär och varför den är viktig för IT- och tekniksektorn.
- Disktutera olika former av support, inklusive: telefon, e-post och fjärrsupport.
- Betona vikten av användarvänlighet och kundnöjdhet.

Metoder för effektiv support (15 min)

- Genomgång av teknikerns roll i användarsupport och hur de kan identifiera och lösa problem för användare.
- Diskutera aktiva lyssningsmetoder och hur dessa kan användas för att förstå användarnas behov.
- Analysera exempel på hur kommunikationsstil kan påverka användarens upplevelse.

Kommunikationstekniker (15 min)

- Presentera bästa praxis för kommunikation i användarsupport, inklusive tydlighet, koncistess och respekt.
- Diskutera vikten av att vara empatisk och patientinriktad, både muntligt och skriftligt.
- Genomgång av vanliga fraser och termer som effektiva supporttekniker bör använda.

Avslutning och reflektion (10 min)

- Sammanfatta lektionens nyckelpunkter och betona värdet av god support.
- Diskutera hur god kommunikation och service kan bidra till ökad användarnöjdhet och kundlojalitet.
- Utdelning av läsmaterial för vidare studier.

Aktivitet

Eleverna delas in i par för att rollspela scenarier där en person är användaren med ett tekniskt problem och den andra är supportteknikern. De ska öva på att ställa frågor, ge lösningar och kommunicera effektivt. Efter övningen ska paren byta roller.

Exit-ticket

- **Vad innebär användarsupport och varför är det viktigt?** Svar: Att hjälpa användare med tekniska problem för att säkerställa att de kan använda systemet effektivt.
- **Nämn två metoder för att ge användarsupport.** Svar: Telefonstöd och fjärrsupport.
- **Vad är aktivt lyssnande?** Svar: En teknik där man fokuserar på att verkligen förstå vad användaren säger och bekräftar deras problem.
- **Hur kan empatisk kommunikation förbättra användarsupport?** Svar: Det skapar förtroende och visar att supportpersonen bryr sig om användarens problem.
- **Ge ett exempel på en kommunikationsteknik som kan användas i support.** Svar: Att använda klargörande frågor för att få mer information om problemet.

Hemuppgift

Eleverna ska skriva en rapport (3-4 sidor) där de beskriver en upplevelse av att ge eller ta emot teknisk support. De ska analysera hur kommunikationen kunde ha förbättrats och diskutera vad som fungerade bra. Denna hemuppgift kan fungera som en kompletteringsuppgift för de som varit frånvarande.

Citat

– M.v.h. Isak Skogstad