

Provkonstruktion

Årskurs: Gymnasiet

Kurs: Service och bemötande 2

Tema: Gästbemötande och service

Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas kunskaper om gästbemötande, service och försäljning, samt deras förmåga att tillämpa effektiva metoder för att skapa en positiv kundupplevelse.

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Gästbemötande, service och försäljning i olika sammanhang samt metoder för att skapa en positiv kundupplevelse. [Gy 11, Kursplan för Service och bemötande 2]

Betygskriterier

Eleven kan redogöra för och tillämpa effektiva metoder för gästbemötande och service, samt genomföra försäljning på ett professionellt sätt. [Gy, Service och bemötande 2 – Betyg E]

Prov

Faktafrågor

1. Vad innebär gästbemötande?

A. Hur en gäst tas emot och interagerar med personalen.

B. Processen att skapa en positiv kundupplevelse.

C. Att sälja produkter till kunder.

D. Att hantera klagomål från kunder.

2. Vilken betydelse har statistisk data för gästbemötande?

A. Den påverkar hur personalen arbetar.

B. Den visar hur gästbemötande påverkar kundnöjdheten.

C. Den används för att träna personalen.

D. Den ger inga betydande insikter.

3. Vilket begrepp innefattar att erbjuda tjänster för att tillfredsställa kundens behov?

A. Service

B. Försäljning

C. Klagomålshantering

D. Kunderfarenhet

4. Vad är Klagomålshantering?

A. Hur vi säljer en produkt.

B. Processen för att be om feedback från kunder.

C. Processen för att hantera kunders klagomål effektivt.

D. Att ge kunderna specialerbjudanden.

5. Vilken metod används för att skapa en positiv kundupplevelse?

A. Att ignorera kundernas önskemål.

B. Att anpassa servicen efter individens behov.

C. Att alltid erbjuda rabatter.

D. Att hålla samma standard oavsett kund.

6. Vilket av följande är inte ett exempel på gästbemötande?

A. Att hälsa kunden med ett leende.

B. Att avvisa kunden utan förklaring.

C. Att fråga kunden om hjälp.

D. Att ge information om produkter.

7. Vad är en kundupplevelse?

A. En känsla av att produkten är av hög kvalitet.

B. Helhetskänslan en kund får genom interaktion med ett företag.

C. Att alltid få det man beställer.

D. Att besöka butiken.

8. Vilken känsla bör personalen sträva efter att förmedla till kunderna?

A. Stress.

B. Välkomnande.

C. Långtråkig.

D. Behaglig.

9. Vad är en av de vanligaste orsakerna till klagomål?

A. Dålig service.

B. För många produkter.

C. För lite reklam.

D. För hög kvalitet.

10. Hur bör man bemöta en kund med klagomål?

A. Genom att ignorera kunden.

B. Genom att lyssna och erbjuda lösningar.

C. Genom att dela upp klagomålet i delar.

D. Genom att be kunden att gå därifrån.

11. Vilket av följande är en fördel med bra gästbemötande?

A. Det skapar mer arbete för personalen.

B. Det leder till återkommande kunder.

C. Det minskar företagets rykte.

D. Det skapar fler klagomål.

12. Vad kännetecknar en bra säljteknik?

A. Att pusha kunder till köp.

B. Att identifiera kundens behov.

C. Att fokusera på att sälja så många produkter som möjligt.

D. Att låta kunden själv bestämma.

13. Vad är viktigt under en försäljningssituation?

A. Att vara empatisk och förstående.

B. Att inte ställa frågor.

C. Att alltid föreslå dyra produkter.

D. Att översålda varor.

14. Vad innebär att ha en god kommunikation med kunden?

A. Att enbart prata om produkter.

B. Att aktivt lyssna och ge feedback.

C. Att hålla monologer.

D. Att undvika ögonkontakt.

15. Vilken av följande strategier kan förbättra gästbemötandet?

A. Att enbart fokusera på försäljning.

B. Att träna personalen i service och bemötande.

C. Att undvika kontakt med kunderna.

D. Att begränsa interaktionen till betalning.

Resonerande frågor

1. Diskutera hur olika strategier kan användas för att hantera klagomål från kunder.

Syftet är att ge möjlighet att visa förmåga i problemlösning och kreativitet i tjänsterelaterade situationer.

2. Hur viktigt är det att anpassa sinnesstämningen i ett företag efter kundens behov?

Frågan hjälper eleverna att resonera kring emotionell intelligens och dess inverkan på kundupplevelsen.

3. Vilka trender inom service kan ni identifiera och hur påverkar de gästbemötandet?

Genom att diskutera detta kan eleverna visa sin förståelse för aktuella tendenser och framtida utmaningar.

4. Beskriv hur teori och praktik kan integreras i utbildningar för service och bemötande.

Denna fråga uppmanar eleverna att reflektera över läroplanens praktiska tillämpning i verkliga scenarier.

5. Vilka metoder kan förbättra personalens kompetens inom gästbemötande?

Frågan ger eleverna chans att bidra med egna insikter och idéer om utbildning och attityder.

6. Hur kan företag mäta effektiviteten av sitt gästbemötande?

Anledningen är att uppmuntra diskussion kring kvalitativa och kvantitativa mätmetoder.

7. Reflektera över skillnaderna i gästbemötande mellan olika kulturella kontexter.

Denna fråga utmanar eleverna att tänka globalt och förstå kulturella skillnader i service.

8. Vilka personliga egenskaper anser du är viktigast för att lyckas inom serviceyrken?

Syftet är att låta elever utforska karaktärsdrag och deras betydelse i yrkeslivet.

Bedömning

Faktafrågor: 1 poäng per fråga, totalt 15 poäng möjliga.

Resonerande frågor: 3 poäng per fråga, totalt 24 poäng möjliga.

För betyg E krävs minst 8 poäng (varav 0 från resonerande frågor).

För betyg C krävs minst 12 poäng (varav minst 3 från resonerande frågor).

För betyg A krävs minst 18 poäng (varav minst 5 från resonerande frågor).