

Lektionsplanering

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Receptions- och konferensservice

Tema: Kulturell medvetenhet och arbetsmiljö inom receptionsservice

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Denna lektion fokuserar på vikten av kulturell medvetenhet inom receptionsservice samt hur en bra arbetsmiljö påverkar både personalens och gästers upplevelse. Centralt innehåll omfattar hantering av kulturella skillnader och metoder för att skapa en positiv och inkluderande arbetsmiljö.

Kunskapskrav

Eleven ska kunna beskriva hur kulturella skillnader påverkar kundinteraktioner och ge exempel på hur man kan anpassa sin service för olika kunder. Eleven ska också kunna diskutera faktorer som bidrar till en positiv arbetsmiljö och hur dessa påverkar kundservice.

Lärrarledda instruktioner

Introduktion till kulturell medvetenhet (10 min)

- Definition av kulturell medvetenhet och dess betydelse inom receptionsservice
- Genomgång av hur kulturella skillnader kan påverka gästernas upplevelse och förväntningar
- Diskutera vikten av att förstå och respektera olika kulturer

Kulturella skillnader och kundservice (15 min)

- Presentation av vanliga kulturella skillnader (t.ex. kommunikation, kroppsspråk, serviceförväntningar)
- Diskutera hur man kan anpassa sin service för att möta olika kunders behov och preferenser
- Exempel på missförstånd som kan uppstå och hur man hanterar dem

Skapa en positiv arbetsmiljö (15 min)

- Genomgång av faktorer som bidrar till en bra arbetsmiljö, inklusive kommunikation och samarbete
- Diskutera hur en positiv arbetsmiljö påverkar både personalens och kundernas upplevelse

- Best practices för att skapa en inkluderande och stödjande arbetsplats

Avslutning och sammanfattning (10 min)

- Sammanfatta de viktigaste insikterna om kulturell medvetenhet och arbetsmiljö
- Fråga klassen hur de kan tillämpa detta i praktiken och reflektera över sina egna erfarenheter
- Diskutera hur kulturell medvetenhet kan påverka kundrelationer och gästnöjdhet

Aktivitet

Eleverna ska arbeta i grupper för att skapa en presentation om en specifik kultur och hur receptionister bör anpassa sin service för att tillfredsställa kunder från den kulturen. De ska inkludera exempel på kommunikation, kroppsspråk och serviceförväntningar.

Exit-ticket

- Vad innebär kulturell medvetenhet?
Svar: Att förstå och respektera kulturella skillnader i interaktioner.
- Nämn två kulturella skillnader som kan påverka kundservice.
Svar: Olika sätt att kommunicera och variationer i serviceförväntningar.
- Hur kan man anpassa sin service för olika kulturer?
Svar: Genom att vara medveten om och respektera kulturella normer och preferenser.
- Vad bidrar till en positiv arbetsmiljö?
Svar: Bra kommunikation, samarbete och stöd från kollegor och ledning.
- Hur kan en positiv arbetsmiljö påverka kundupplevelsen?
Svar: Det kan öka personalens engagemang och leda till bättre service för kunderna.

Hemuppgift

Eleverna ska skriva en reflekterande uppsats där de analyserar en kultur de känner till och beskriver hur receptionsservice kan anpassas för att möta gästernas behov från den kulturen. De ska också reflektera över eventuella utmaningar som kan uppstå.