

Lektionsplanering

Årskurs: **Gymnasiet**

Ämne: **Servicekunskap 1**

Tema: **Introduktion till service och 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.

Lärarledda instruktioner

Vad är service? (10 min)

- Introducera begreppet service och diskutera dess betydelse i olika branscher.
- Ge exempel på framgångsrika servicekoncept och företag.
- Presentera hur service går utöver bara att sälja en produkt.

Professionellt bemötande (10 min)

- Diskutera vad som kännetecknar ett professionellt bemötande.
- Ta upp vikten av att vara vänlig, lyhörd och respektfull mot kunder.
- Visa exempel på goda och dåliga bemötande.

Rollspel - Kundmöten (15 min)

- Dela in eleverna i par för att genomföra rollspel där de övar på scenarier för kundbemötande.
- Ge tydliga scenarier som kan inkludera klagomål, frågor och beställningar.
- Låt paren turas om att vara kund och servicepersonal.

Diskussion och reflektion (15 min)

- Samla eleverna för att diskutera sina upplevelser från rollspelen.
- Fråga vad som fungerade bra och vilka utmaningar de stötte på.

- Hur kan ett bra bemötande påverka kundens helhetsupplevelse?

Aktivitet

Eleverna får i uppdrag att skriva en kort reflektion (minst 200 ord) om vad de lärt sig om service och bemötande under lektionen och hur de kan tillämpa dessa insikter i verkliga situationer. Reflektionen ska lämnas in till nästa lektion.

Exit-ticket

- Vad betyder service för dig? Svar: (kan variera)
- Nämn tre exempel på ett bra bemötande. Svar: Vänlighet, lyhördhet, respekt.
- Hur kan man hantera en missnöjd kund? Svar: Lyssna, visa förståelse och erbjuda en lösning.
- Vad lärde du dig av dagens rollspel? Svar: (kan variera beroende på elevernas upplevelser).
- Vad tyckte du var mest intressant med lektionen? Svar: (kan variera).

Hemuppgift

Eleverna ska skriva en reflektion (minst 200 ord) om en serviceupplevelse de haft, antingen positiv eller negativ, och vad de lärt sig av den.

Citat

Your most unhappy customers are your greatest source of learning. – Bill Gates (1999)
Citatet betonar vikten av att lära sig från negativa erfarenheter, vilket är centralt för att förbättra service och bemötande.

Nästa lektion

Förslag på tema för nästa lektion: "Kommunikationsmetoder inom service".