

Den nya kundresan

Katarina Hellsten; katarina.hellsten@educ.goteborg.se
Hvitfeldtska Gymnasiet

Syftet och mål med upplägget

Att utveckla förståelsen för hur attityder, värderingar, erbjudanden, råd och hjälp, leverans och mervärde är kopplade till hur vi upplever service på olika handelsplatser (sömlös upplevelse) och att det vi köper alltid utgår ifrån ett behov som vi vill ha tillfredsställt.

Ingår som central del i Examensmål och Förmågor i ämnet Servicekunskap.

Omfattning: 4-5 lektioner

Genomförande

Före denna uppgift har vi allmänt diskuterat vad Service är och eleverna har fått vara ute i butik och ta Servicetemperaturen samt studera butikens hemsida och vilken service de beskriver. Detta har de sedan redovisat för klassen så de är lite bekanta med vad ett Servicekoncept innebär och hur den fysiska butiken använder näthandel och vice versa.

- A. **Diskussion i mindre grupper:** Hur föredrar du att handla kläder? Vilken var den senaste produkten du köpte? Varför köpte du denna? Var handlade du? Hur nöjd var du på en skala 1-5? Sammanfatta och redovisa för hela klassen likheter och olikheter mellan hur ni väljer att handla kläder.
- B. **Genomgång:** Vad är det vi köper? (Behov) Hur ser en kundresa ut?
- C. **Videoinslag:** Visa de första 10 minuterna på [Handelsrådets Video del 7-Den nya Kundresan](#). Titta igen och sammanfatta gemensamt Kundresans olika steg och exemplifiera Touchpoints t ex inlägg på sociala medier. Eleven antecknar i eget dokument i Classroom där också videon ligger för repetition.
- D. **Inlämningsuppgift:** Beskriv stegen i din egen kundresa i ditt senaste köp som ni diskuterade i gruppen. Vilka Touchpoints stötte du på? Hur påverkade de dig?
- E. **Återkoppling på Inlämningar** (skriftlig respons)
- F. **Gemensam repetition** av nya begrepp/ord samt hur företag arbetar för att skapa nöjda kunder.
- G. **Utvärdering:** Eleverna skriver en egen reflektion om vad de lärt sig om kundresan.

Medskick och tips till någon annan som ska genomföra upplägget:

Det är ganska svåra och abstrakta ord som de stöter på så mycket tid på att exemplifiera och förklara. Kanske en ordlista före filmen kunde vara ytterligare hjälp.