



KURS: SERVICEKUNSKAP

TEMA: Servicearbete

SYFTE MED TEMAT: Syftet med arbetsområdet är att eleverna ska få kunskap om vad begreppet Service innebär samt förstå hur servicearbetet kan se ut inom olika situationer, både inom fysisk butik och inom digitala anträffande.

ÄMNETS SYFTE:

2. Kunskaper om ett kundrelaterat och målinriktat säljarbete inom handel med varor och tjänster samt kunskaper om kommunikationsteknik.
3. Kunskaper om hur attityder, värderingar och förhållningssätt påverkar försäljnings- och servicesituationer.
4. Förmåga att planera, organisera och utföra arbetsuppgifter inom service och försäljning samt förmåga att arbeta målinriktat och agera serviceinriktat.

CENTRALA INNEHÅLL:

- Grundläggande servicekoncept, funktioner och begrepp samt betydelsen av god kundservice.
- Arbete med service vid försäljning av olika slags produkter och tjänster.
- Attityder och värderingar i servicesituationer.
- Förhållningssätt och hur man agerar i olika kund- och servicesituationer.

KUNSKAPSKRAV:

Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** hur enkelt servicearbete planeras, organiseras och genomförs på ett säljinriktat sätt i olika branscher. Dessutom beskriver eleven **översiktligt** vad ett kundanpassat arbets- och förhållningssätt innebär. I beskrivningen redogör eleven **översiktligt** för hur attityder, värderingar, förhållningssätt och säljetik påverkar service och försäljningssituationer.



EXAMENSMÅL:

Utbildningen ska utveckla elevernas kunskaper om handel och administration, där se och kommunikation är centralt. Den ska också utveckla deras färdigheter i att utföra arbetsuppgifter inom yrkesområden som försäljning, inköp och varuflöden, service, ekonomiuppföljning och företagande.

TID: v34-v42, 9 lektionstillfälle á 80 min.

GENOMFÖRANDE:

V34: Diskutera kring begreppet Service, vad betyder det?

V35: Vilka faktorer påverkar ett servicearbete?

V36: Uppgift kopplat till hur servicearbetet kan se ut inom olika företag

V37: Fortsatt arbete med uppgiften från v36

V38: Diskutera vad ett kundanpassat arbets- och förhållningssätt innebär och sätta in det i sammanhang, ex elevernas APL

V39-40: Fältuppgift, Mystery Shopper

V41: Diskutera fältuppgiften

V42: Examination inom området, elevinflytande kan användas eller tas beslut utav lärare



BILAGA 1:

Servicearbete:

1. Beskriv hur servicearbetet ser/kan se ut inom följande företag,

- HM-online
- HM-fysisk butik
- Ica Maxi-online
- Ica Maxi-fysisk butik
- Restaurang Pinchos-online
- Restaurang Pinchos- fysisk restaurang



BILAGA 2:

Mystery Shopper

Butik: _____

Bedömningspunkter	Kommentarer
Fick vi ögonkontakt?	
Hur var hälsningen?	
Fick vi ett leende?	
Erbjöds vi hjälp?	
Första intryck	
Personalens attityd	
Personalens bemötande	
Hur var servicen överlag i butiken?	

Utvärdering,
helhetsupplevelse: _____
