

SERVICE OCH BEMÖTANDE

EN STUDIEHANDLEDNING

Ämnets syfte

Undervisningen i ämnet service och bemötande ska syfta till att eleverna utvecklar kunskaper i att bemöta kunder eller gäster på ett serviceinriktat sätt samt att tillvarata kundkontakter för att skapa långsiktiga relationer. I undervisningen ska eleverna ges möjlighet att utveckla kunskaper om olika målgrupper och hur man tar hänsyn till olika personligheter och individuella önskemål. Eleverna ska också ges möjlighet att utveckla förmåga att hantera såväl positiva som negativa reaktioner i servicesituationer. Undervisningen ska bidra till att eleverna utvecklar förmåga att vara lyhörda och flexibla i olika försäljningssituationer och tänka resultatnriktat i dessa. Vidare ska eleverna ges möjlighet att utveckla kunskaper om språkets och kommunikationens betydelse i mötet med andra.

Undervisningen ska leda till att eleverna utvecklar kunskaper i marknadsföring, exponering av varor eller tjänster samt presentationsteknik. Eleverna ska ges möjlighet att utveckla förståelse av personlig service och dess betydelse som konkurrensmedel. Dessutom ska eleverna ges möjlighet att reflektera över den egna attitydens påverkan på servicens kvalitet.

Genom praktisk tillämpning ska undervisningen ge eleverna möjlighet att utveckla sina kunskaper inom serviceområdet på ett sådant sätt att de utvecklar sitt självförtroende i servicesituationen.

Undervisningen i ämnet service och bemötande ska ge dig förutsättningar att utveckla följande:

1. Kunskaper om olika servicesituationer.
2. Förmåga att bemöta kunder eller gäster i olika servicesituationer samt värdera sitt bemötande.
3. Förmåga att hantera positiva och negativa reaktioner i kontakter med kunder eller gäster.
4. Kunskaper om betydelsen av god produktkännedom och marknadsföring i servicesituationer.
5. Färdigheter i att utföra försäljningsteknik, exponering och presentationsteknik samt i att värdera sitt arbete och resultat.

Undervisningen ska behandla följande centrala innehåll:

- Kulturella skillnader i kommunikationsmönster.
- Bemötande, kroppsspråk och språklig kommunikation i olika servicesituationer samt yrkesmässigt hänsynstagande till kundens eller gästens integritet.
- Kunders eller gästers olika behov samt hur man kan anpassa produkter och tjänster till individuella önskemål.
- Bemötande av kunder eller gäster i servicesituationer samt hantering av klagomål och reklamationer.
- Betydelsen av god kännedom om de produkter och tjänster som branschen erbjuder samt intern och extern marknadsföring.
- Grundläggande skyltning och presentationsteknik.
- Presentation av varor och tjänster tillsammans och var för sig.

Betygskriterier

Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** olika servicesituationer, vilka komplikationer som kan uppstå och hur de kan hanteras.

Eleven bemöter **med viss säkerhet** kunder eller gäster i **några** servicesituationer utifrån deras förväntningar. Detta gör eleven med **i stort sett** korrekt attityd. Dessutom hanterar eleven reaktioner från kunder eller gäster med ett **tillfredsställande** resultat. Eleven värderar med **enkla** omdömen sitt bemötande av kunden eller gästen.

Eleven redogör **översiktligt** för vad god produktkännedom och marknadsföring betyder för god service. Eleven utför **i samråd** med handledare enkla exponeringar av varor eller tjänster på ett sätt som ger möjlighet till merförsäljning. Dessutom ger eleven **enkla** exempel på säljstimulerande åtgärder samt presenterar och rekommenderar **med viss säkerhet** olika varor eller tjänster till kunden eller gästen. Eleven värderar med **enkla** omdömen sin exponering.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

Betyget C

Eleven beskriver **utförligt** olika servicesituationer, vilka komplikationer som kan uppstå och hur de kan hanteras.

Eleven bemöter **med viss säkerhet** kunder eller gäster i **några olika** servicesituationer utifrån deras förväntningar. Detta gör eleven med korrekt attityd. Dessutom hanterar eleven reaktioner från kunder eller gäster med ett **tillfredsställande** resultat. Eleven värderar med **nyanserade** omdömen sitt bemötande av kunden eller gästen.

Eleven redogör **utförligt** för vad god produktkännedom och marknadsföring betyder för god service. Eleven utför **efter samråd** med handledare enkla exponeringar av varor eller tjänster på ett sätt som ger möjlighet till merförsäljning. Dessutom ger eleven exempel på säljstimulerande åtgärder samt presenterar och rekommenderar **med viss säkerhet** olika varor eller tjänster till kunden eller gästen. Eleven värderar med **nyanserade** omdömen sin exponering.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Betyget B

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

Betyget A

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** olika servicesituationer, vilka komplikationer som kan uppstå och hur de kan hanteras.

Eleven bemöter **med säkerhet** kunder eller gäster i **flera olika** servicesituationer utifrån deras förväntningar. Detta gör eleven med korrekt attityd. Dessutom hanterar eleven reaktioner från kunder eller gäster med ett **gott** resultat. Eleven värderar med **nyanserade** omdömen sitt bemötande av kunden eller gästen **samt ger förslag på hur bemötandet kan förbättras**.

Eleven redogör **utförligt och nyanserat** för vad god produktkännedom och marknadsföring betyder för god service. Eleven utför **efter samråd** med handledare enkla exponeringar av varor eller tjänster på ett sätt som ger möjlighet till merförsäljning. Dessutom ger eleven exempel på säljstimulerande åtgärder samt presenterar och rekommenderar **med säkerhet** olika varor eller tjänster till kunden eller gästen. Eleven värderar med **nyanserade** omdömen sin exponering **samt ger förslag på hur exponeringen kan förbättras**.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Innehållsförteckning

Service och bemötande som begrepp (sid.1-4).....	1
Kommunikation och service (sid. 5-8).....	1
Produktkännedom (sid. 9).....	1
Marknadsföring och service (sid. 10-13)	1
Kulturmöten och service (sid. 14-17).....	1
Missnöjda gäster och service (sid. 18-20).....	2
Instuderingsfrågor s.1-4	3
Instuderingsfrågor s.5-8	5
Instuderingsfrågor s.9	6
Instuderingsfrågor s.10-13	7
Instuderingsfrågor s.14-17	8
Instuderingsfrågor s.18-20	9

Service och bemötande som begrepp (sid.1-4)

När du arbetat med detta kapitel har du lärt dig att,

- service är en tjänst
- bemötande är viktigt
- blir gästen trevligt bemött kommer hen gärna tillbaka och service blir då något man kan konkurrera med.

Läs igenom s.1-4 och svara på frågorna på sidan 3-4.

Kommunikation och service (sid. 5-8)

När du arbetat med detta kapitel har du lärt dig att,

- kommunikation sker med ord (verbalt)
- kommunikation sker även med kroppsspråket som gester och miner (icke verbalt)
- man kommunicerar även med kläder och attityder.

Läs igenom s.5-8 och svara på frågorna på sidan 5.

Produktkännedom (sid. 9)

När du arbetat med kapitel 3 har du lärt dig att,

- den som ger service måste ha kännedom om sin produkt
- allergiker och andra människor som inte äter vissa råvaror måste kunna lita på att du vet vad du serverar.

Läs igenom s.9 och svara på frågorna på sidan 6.

Marknadsföring och service (sid. 10-13)

När du arbetat med detta kapitel har du lärt dig att,

- marknadsföring bygger på att förstå kunden
- alla som arbetar inom ett företag är också marknadsförare
- traditionella skyltar, sociala medier mm. Är kanaler för marknadsföring
- marknadsföring kan ses som en service till eventuella kunder för dessa snabbt kan förstå företagets produkter och tjänster.

Läs igenom s.10-13 och svara på frågorna på sidan 7

Kulturmöten och service (sid. 14-17)

När du arbetat med detta kapitel har du lärt dig att,

- det är viktigt att känna till olika gästers kulturelle historia
- försöka förstå gästernas betende
- oskrivna regler behöver förklaras.

Läs igenom s.14-17 och svara på frågorna på sidan 8.

Missnöjda gäster och service (sid. 18-20)

När du arbetat med detta kapitel har du lärt dig att, det är viktigt att,

- vara lugn
- inte skylla på någon annan
- be om ursäkt
- kompensera gästen.

Läs igenom s.18-20 och svara på frågorna på sidan 9.

Instuderingsfrågor s.1-4

1 Vad är service?

2 Vad är bra service?

3 Vad är fantastisk service?

4 Vad är det för skillnad mellan varor och tjänster?

5 Vad skall du vara bra på och vilka egenskaper ska du ha för att gästbemötande skall vara bra?

6 Vad är värdskap?

7 Varför är det viktigt att ha bra samarbete mellan klasskamrater/arbetskollegor?

Vad menar man med sanningens ögonblick och varför är det ögonblicket så viktig?

5. Förklara förkortningen DLX och förklara vad det innebär.

6. Kunderna har förväntningar på dig. Vilka egenskaper skall du ha när du arbetar med service?

Instuderingsfrågor s.5-8

1 Vad menas med kommunikation?

2 Nämn två typer av kommunikation?

3 Vad är det för skillnad mellan verbal och icke verbal kommunikation?

4 Hur svarar du i telefon och vilken information bör du uppge?

11 Varför är det viktigt att lyssna noggrant när du svarar i telefon?

12 Det finns 7 tumregler för telefonservice, vilka är dessa?

13 Vad menas med ickeverbal kommunikation?

14 Vad ska man tänka på vid icke verbal kommunikation och varför?

Instuderingsfrågor s.9

1 Vad menas med produktkänedom?

2 Varför är det så viktigt att ha god produktkänedom?

Instuderingsfrågor s.10-13

1 Vad är marknadsföring?

2 Vilka fyra viktiga mål har marknadsföringen?

3 Marknadsföringen kan användas som konkurens, nämn 5 saker som man kan konkurrera med.

4 På vilka två sätt kan rosévin göras?

5 Vilka marknadsföringsmetoder finns det och hur fungerar dessa?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Instuderingsfrågor s.14-17

1 Vad betyder ordet kultur?

2 Vad menas med kulturkrock?

3 Vad menas med globalisering?

4 När man arbetar med service är det viktigt att behärska vissa saker vid möte med en annan kultur, vilka?

Instuderingsfrågor s.18-20

1 Vilket är det bästa sättet för att undvika att få en missnöjd gäst?

2 På vilket sätt kan du få gästen att känna sig välkommen och väl omhändertagen?

3 Vilka regler gäller i mötet med missnöjda gäster?

4 Du som serveringspersonal, kan du kompensera en missnöjd gäst hur som helst eller är det något du bör tänka på?
