**Tema: Kundebehandling/salg/yrkesetikk**

Læremål:

* Lære å ta imot kunder ved en resepsjon/ i telefonen
* Lære seg å ta i mot ei bestilling/selge en vare
* Yrkesetikk



<https://www.youtube.com/watch?v=EgifqwP9GmU&index=4&list=PLcobMOqCwHM5s3QK3n47Az8lvWqumzXDY>

Oppgave:

Grupper på 3 og 3 skal lage et rollespill som skal vise god og dårlig kundebehandling som skal bestille en vare/selge en vare. Hvor det er fokus på yrkesetikk. Hvor en viser en god og en dårlig service

Del 1: planlegge og skrive hva rollespillet skal inneholde, bli enig om hvem som presenter dette for resten av klassen.

Del 2: Gjennomføre rollespillene for klassen

Del 3: Vurdering

Elevene vurderer hverandre etter endt framføring.

Vurderingskriterier

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Læringsmål | Høy måloppnåelse | Middels måloppnåelse | Påbegynt måloppnåelse |
| Lære å ta imot kunder ved en resepsjon/ i telefonen. | Mottakelse  Stiller åpne og tydelige spørsmål  Viser stor interesse av hva kunden ønsker  Avslutter samtalen med en hyggelig tone | Noe engasjement over kundens interesser | Stiller lukkende spørsmål, ja/nei spørsmål |
| Lære seg å ta imot ei bestilling/selge en vare | Er i imøtekommende, kunden er i fokus, kunden blir godt i varetatt | Kundens interesser blir noe i varetatt. | Mottatt ufullstendig bestilling, ufullstendig informasjon om hva kunden egentlig ønsker |
| Yrkesetikk | Kommer tydelig fram både visuelt og verbalt. Har med både god og dårlig service | Noe yrkesetisk treff viser en viss forståelse for hva yrkesetikk er. | Har med bare en god/dårlig service, Yrkesetikken er fraværene |