



Antal blad /
Number of sheets

15 ✓

TENTAMEN / EXAMINATION

- Anvisningar:** Skriv din anonymitetskod på varje blad.
Endast en uppgift får lösas på varje blad.
Var vänlig skriv tydligt!
- Instructions:** Write your anonymous code on each sheet.
Answer only one question on each sheet.
Please write clearly!

Vänligen texta anonymitetskoden i textboxen enligt exempel nedan!
Please write the Anonymous Code clearly in the textbox like example below!

Bokstäver/Letters:

A-B-C-D-E-F-G-H-I-J-K-L-M-N-O
P-Q-R-S-T-U-V-W-X-Y-Z-Å-Ä-Ö

Siffror/Numbers:

Ø-1-2-3-4-5-6-7-8-9

Exempel:

A B C 1 7 Ø - Ø 1 7

FEGB49-013 Service Management

Kurskod + Kurs / Course Code + Course:

Delkurs / Part course:

Anonymitetskod / Anonymous code =
Kurskod + kodnr / course code + code number

F E G B 4 9 - Ø 1 3 ✓

Tentamensdatum /
Examination date:

22-Ø1-2Ø16

Behandlade uppgifter / Solved problems

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
X	X	X	X	X	X	X	X							
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Ifylles av lärare / To be completed by the examiner

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Poäng / Marks gained:

64

Betyg / Grade:

4

Examin. lärare / Kursansvarig signatur / Signature of the examiner

Max poäng / Total marks gained:

100

Namnförtydligande / Clarification of the signature

För Gk poäng / Marks gained to be passed:

60

1
Anonymitetskod: FEGB 49-013

FEGB49 Service Management

Svarbilaga fråga 1-5

Maria Åkesson



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEGB49-013

Löpande sidnr
Consecutive no:

2

Uppgift nr /
Question no:

1

Poäng / Points
awarded:

15

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

Det finns två sätt att agera här. Styra efterfrågan eller styra kapaciteten. På vintern när efterfrågan är större än kapaciteten kan man försöka reducera efterfrågan genom att höja priserna eller förlänga öppetiderna. Detta kan vara svårt om kapaciteten är maximerad. T.ex. längre öppetider i backarna hjälper inte om alla kunder måste bo i anläggningen. Eftersom sommaren har en låg efterfrågan får man försöka använda sina faciliteter till något annat än skidor. T.ex. Downhill med motorbilar eller anordna konferenser för företag, allt för att försöka öka efterfrågan. Om resorten har konferensrum kan man försöka sträcka på kapaciteten genom att använda dessa rum som "vandrarhem" för större grupper. Service blir inte lika bra men om man är tydlig med sin marknadsföring kan nog flera stora grupper som studenter t.ex. tänka sig en sånne service.

Om själva skidanläggningen klarar av fler gäster än vad som ryms på hotellet är längre öppetider en god idé. Om kapacitet finns kan resorten fixa bussresor från andra städer. Om det blir för många på anläggningen så att det blir för mycket köer = folk i backarna så upplevelsen blir under en acceptabla nivå måste tyvärr resorten ta hand om det. Maximal kapacitet behöver inte vara samma sak som optimal kapacitet.

Skriv ej i detta område
Leave this area blank



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEG-B49-013

Löpande sidnr
Consecutive no:

3

Uppgift nr /
Question no:

1. fort.

Poäng / Points
awarded:

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

På sommaren gäller det att försöka
öka efterfrågan som tidigare nämnt.
Nya aktiviteter som mountain bike eller
annorlunda konferenser. Ett annat exempel
skulle kunna vara vandring eller
backträning. Underhåll som är större
karaktär är klokt göra under
desser perioder. På det sättet samla
efterfrågan & försöka lagra den
via bokningssystem. När inkomsterna
blir mindre kan det vara klokt
att se över sina kostnader. Eftersom vi
kan förutsäga efterfrågan kan det
vara bra att ha säsongarbetare.
Därav får vi lägre arbetskostnader
när sommaren kommer. Även under
vintern kan vi försöka förutsäga
efterfrågan genom att kolla när
sportloven är, då behövs det
traktors mer personal.

ok.

Skriv ej i detta område
Leave this area blank



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEG&BU9-013

Löpande sidnr
Consecutive no:

4

Uppgift nr /
Question no:

2

Poäng / Points
awarded:

6

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

De tre syftena för
servicescape är

Message, Attention & effect.

Message, handlar om att att

differentiera sig från konkurrenterna.

Attention, handlar om fånga kundernas
uppmärksamhet.

Effect, handlar om att "styra" kundens
upplåtning. Tex. En viss bär på
en restaurang för att kunden
skall bli lugn och stanna längre.

Skriv ej i detta område
Leave this area blank



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FE6B49-013

Löpande sidnr
Consecutive no:

5

Uppgift nr /
Question no:

3

Poäng / Points
awarded:

2

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

A) House of brands

2

B) Endorsed brands.

-

Skriv ej i detta område
Leave this area blank



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEGB49-013

Löpande sidnr
Consecutive no:

6

Uppgift nr /
Question no:

4

Poäng / Points
awarded:

7

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

Det som gör en tjänst svår att värdera är att den är tangible. Tjänsten är abstrakt, går inte att ta på eller att lagra den. Den är generell, dvs. de fysiska bevis som finns har även konkurrenterna. Bli där för svårt för kunden att se skillnaderna. Tjänsten är non searchability, svårt att söka på tjänsten upplevelse och därmed jämföra. Tjänsten är också komplex, annorlunda för varje gång den utförs och multi dimensionell. Tillskillnad på produkt är det lättare att räkna på materialkostnader. Vid en tjänst gäller det att tänka på kundens upplevde kostnader. Dessa kan vara monetära = icke monetära som tid, fysiska, psykiska = sensoriska. Om ett företag kan minska de icke monetära kostnaderna så kunden upplever ett större nettovärde kan man ta mer betalt. För en kund är det svårt att värdera tjänsten eftersom de inte ser hela arbetsprocessen. En rörmokare som utför en tjänst på 20 min hemma hos kunden kanske debiterar kunden på 2h eftersom det tog 30 min bilresa åt båda hållen samt 40 min förberedelser för inhandling av material. Gäller för tjänsteföretag att vara tydliga i sina marknadsföring så inte missförstånd uppstår. Fysiska ledtrådar = metatörer är bra för kunden lättare skall förstå vad man eller hon betalar för.

Skriv ej i detta område
Leave this area blank



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEG349-013

Löpande sidnr
Consecutive no:

7

Uppgift nr /
Question no:

5

Poäng / Points
awarded:

9

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

Franchise är ett bra koncept när någon vill starta en mäklarhus. Som franchiseägare får man hjälp vid nyetablering. Man drar nytta av varumärkets igenkännlighet. Det blir därför lättare att få kunder i början då många redan känner till varumärket. Franchiseägarna drar även nytta av nationell reklam & får tillgång till diverse system & annan kontorsmaterial. Dock är det dyrt att bedriva franchise eftersom ägarna till varumärket tar betalt av vinsten. Om affärerna går bra så att kunderna börjar komma till mäklarna personligen istället för till varumärket blir kostnaden till franchisegivarna "onödig" eftersom man hade klarat sig ändå. Dessutom kan det vara en nackdel om ett lokalt kontor får dåligt rykte kan detta leda till dåligt rykte för alla kontor.

För franchisegivarna är det en fördel att flera personer vill öppna kontor och därmed dela på investeringskostnaderna. Det blir en lättare etablering för dem och de personer som vill öppna kontor har troligen koll på den lokala marknaden. En nackdel är att de inte kan styra de lokala kontoren.

Skriv ej i detta område
Leave this area blank



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEGB49-013

Löpande sidnr
Consecutive no:

8

Uppgift nr /
Question no:

5. fort.

Poäng / Points
awarded:

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

Franchisegivarna kan sätta direktiv på hur varumärket skall användas men de "tappar" kontrollen över kontererna. Samt om ett kontor gör ett misstag och får dåligt rykte skadar detta kontor hela kedjan. Det kan därmed bli svårt för nya franchisetagare att använda sig av detta varumärke. Vilket leder till minskade inkomster för franchisegivarna. Detta kan hända vilket mäklarforetag som helst, Svensk Fast eller Skandia. Franchisegivarna kan försöka styra varumärket mer men detta kan leda till att franchiseägarna blir missnöjda och vill därför köpa ut sig.

OK.

Skriv ej i detta område
Leave this area blank

Anonymitetskod: FEGB49-013

FEGB49 Service Management

Svarbilaga fråga 4

Sofia Molander



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEGB49-013

Löpande sidnr
Consecutive no:

10

Uppgift nr /
Question no:

6

Poäng / Points
awarded:

9

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

I den gamla organisationspyramiden var det en eller väldigt få som var själva skaparna. Dessa satt på kumsturen som var viktigast för bli lönsamma. De längre ner vid pyramiden, vanliga arbetarna behövde endast utföra enkla arbetsuppgifter. Oftast var det produkter som tillverkades där arbetarna, montörerna styrdes av pisten från cheferna. Arbetsförhållandena var dåliga och de flesta medarbetarna mätte dåligt och deras prestation där efter. I dagens tjänstesambälle är det medarbetarna som värderas som den största tillgången. De är dessa som jobbar frontstage och leverar samt blir en del av tjänsteupplevelsen. De som jobbar backstage och tillverkar tjänsten är väldigt viktiga för att personalen i frontstage skall kunna leverera tjänsten på bästa möjliga sätt. Om ett företag inte tar hand om sina anställda kommer tjänsten få sämre kvalitet. Därav lägre vinst. Det är därför viktigt att motivera de anställda. Motivet istället för pisten. Företagen måste ha klara mål/vision för kunna motivera sina anställda att göra sitt yttersta. ➡

Skriv ej i detta område
Leave this area blank



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEGB49-013

Löpande sidnr
Consecutive no:

11

Uppgift nr /
Question no:

6. fort.

Poäng / Points
awarded:

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

Om alla anställda är motiverade och jobbar mot samma mål är stor chans att företaget blir lyckosamt. Det gäller att personerna får "fria händer" för att kunna bidra mer när det är något som de är väldigt duktiga på. Leading from behind, låt den som har kapaciteten = kunskapen leda vissa projekt och motivera de anställda!

ok.

Skriv ej i detta område
Leave this area blank

Anonymitetskod: FEGB49-013

FEGB49 Service Management

Svarbilaga fråga 5-6

Kotaiba Aal



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEGB49-013

Löpande sidnr
Consecutive no:

13

Uppgift nr /
Question no:

7.

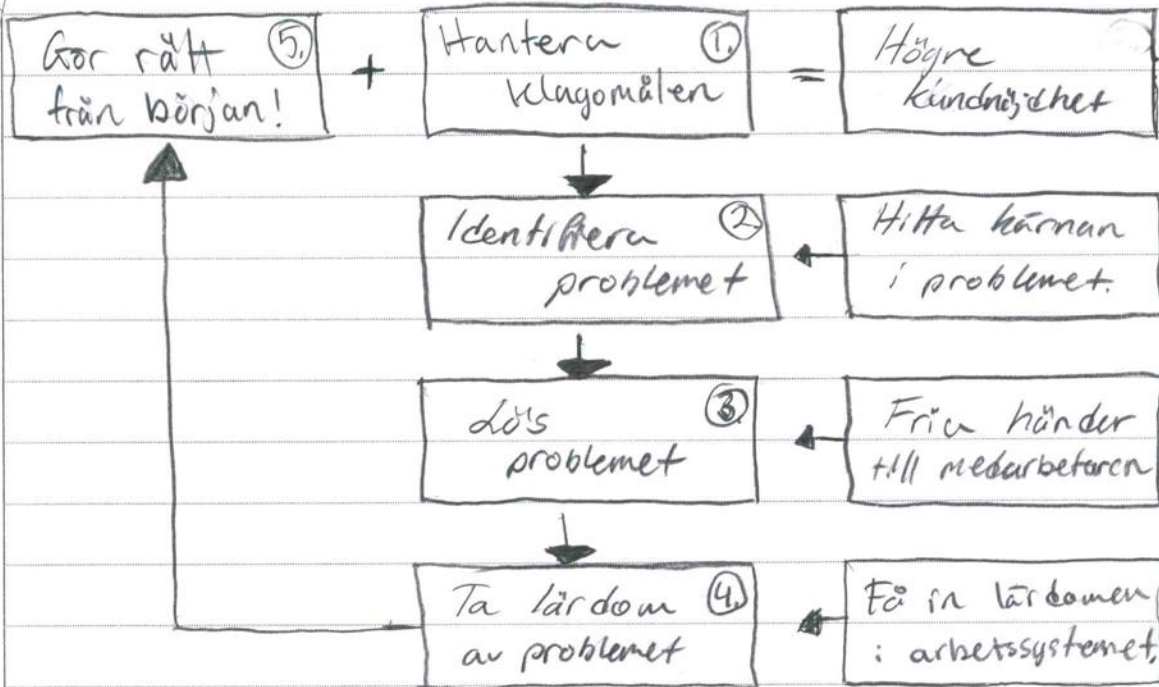
Poäng / Points
awarded:

8

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

Skriv ej i detta område
Leave this area blank

För att hantera kundens klagomål
gäller det att ha en välformad
Service recovery plan.



Här gäller det för personalen att lyssna på kunden. Det gäller att visa att man tar åt sig av klagomålen (①). Kunden vill bli hörd. Det gäller sedan att förstå vad kunden får för problem med reparationstriden på tre veckor. (②). För att kunden skall kunna bli nöjd igen och sprida en positiv Word-of-mouth gäller det att inte bara lösa problemet utan även kompensera för misstaget. (③). Här gäller det att medarbetaren har möjligheten, "fria händer" att kunna kompensera. Storleken på kompensationer bör vara i storlek beroende på misstaget. "Straffet skall matcha brottet."



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEAB49-013

Löpande sidnr
Consecutive no:

14

Uppgift nr /
Question no:
7, fort.

Poäng / Points
awarded:

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

Förhoppningsvis blir tjejen nöjd med
kompensationen. Det gäller där efter
att lära sig av situationen (9).

Problem kan alltid uppstå men
nu har telekomföretaget i Karlstad
en plan på hur de skall hantera
situationen nästa gång. T.ex. Alltid
erbjuder en lånetelefon om
reparationen är längre än 24h. Det
gäller att lära in detta i arbetsnormen.
Med detta kommer man göra
rätt ifrån början nästa gång
vilket i det längre loppet leder
till högre kundnöjdhet. (9) Dock kan
det leda till en paradox att en
kund som har fått kompensation är
mer nöjd än om det aldrig hade
blivit fel från början. Det är
dock bäst att göra rätt från början
för att vi bättre tjänsteupplevelse på
sikt.

OK.

Skriv ej i detta område
Leave this area blank



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

FEGB49-013

Löpande sidnr
Consecutive no:

15

Uppgift nr /
Question no:

8

Poäng / Points
awarded:

8

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

Livskraft har valt att segmentera sig till kundgruppen, studenter. Även lärare och andra människor får träna på gymmet men huvudfokus ligger på studenterna. Studenter tjänar inte jättemycket därför har livskraft valt att fokusera på ett billigare gym med breda öppettider för att passa studenterna. Tjänsten blir alltså, ett funktionellt gym med bra öppettider med individuella nyckelkort. Därav behövs det inte lika mycket personal som på SATS t.ex. SATS har fokuserat på ett mer köpkraftigt segment med yngre maskiner & mycket mer personal som kan hjälpa kunder. Kvalitetsdimensionerna är (Egen översättning) Tangibilitet, Försäkeran, Mottaglighet, Pålitlighet och empati. Tangibilitet blir de fysiska faciliteterna. Livskraft skall inte ha de absolut senaste maskinerna. Att placeringen på universitet gör att studenterna känner sig säkra på att detta är ett gym för dem och inte för FBKs A-lag. Nyckelkortet gör att studenterna kan lita på att de får uttrycka tjänsten och att gymmet försöker få ner priset för att studenterna skall ha råd.

Skriv ej i detta område
Leave this area blank