

Service och bemötande PDF

Peter Hylmö



Det här är bara ett utdrag ur Service och bemötande bok. Du kan hitta hela boken genom att klicka på knappen nedan.



DOWNLOAD PDF

Författare: Peter Hylmö
ISBN-10: 9789147107711
Språk: Svenska
Filesize: 4667 KB

BESKRIVNING

Service och bemötande är en ny lärobok som belyser hur ämnet service kan förstås och omsättas i praktiken. Boken är anpassad till kursen Service och bemötande 1 men passar även som introduktion i ämnet inom andra utbildningar. Läs mer När man arbetar i serviceyrken är det viktigt att bemöta kunderna på ett professionellt sätt. Därför behöver man bland annat få möjlighet att öva sig på att ta hänsyn till olika kunders behov och personligheter. Det är också nödvändigt med goda kunskaper om de produkter och tjänster som man har att erbjuda. Service och bemötande tar upp allt detta på ett enkelt och överskådligt sätt. Service och bemötande innehåller bland annat följande avsnitt: Service och bemötande som begrepp Målgrupper och servicebehov Kommunikation och service Produktkännedom och service Marknadsföring och service Kulturmöten och service Missnöjda gäster och service Lagar Inför APL Boken innehåller fallbeskrivningar och case för att levandegöra och tillämpa innehållet i boken. Varje kapitel avslutas med uppgifter av olika slag, som till exempel faktauppgifter som kan lösas med bokens hjälp, uppgifter som eleverna löser under APL, dramauppgifter i form av rollspel och förslag till fördjupande projekt. Om författarna Kerstin Olander är huvudförfattare till boken och turismlärare med mångårig erfarenhet. Hon arbetar numera som rektor på en gymnasieskola. Kerstin har deltagit i en av referensgrupperna för GY11. Rainer Bladh är gymnasielärare i turism och entreprenörskap. Rainer har deltagit i en av expertgrupperna för GY11 och har stor insikt i reformen

VAD SÄGER GOOGLE OMDEN HÄR BOKEN?

Ämnet service och bemötande behandlar hur man i servicesituationer möter kunder eller gäster på ett yrkesmässigt sätt.

SERVICE OCH BEMÖTANDE Topic 2 Kursmål och kursplan Sammanfattning Vad hände? Rätt eller fel? Så tänk på att: Håll huvudet kallt och lös problemet så smidigt ...

Service Bemötande är en efterlängtd bok som behandlar det så självklara men svåra ämnet service och gästbemötande ur olika perspektiv.

SERVICE OCH BEMÖTANDE

[Fortsätt läsa...](#)