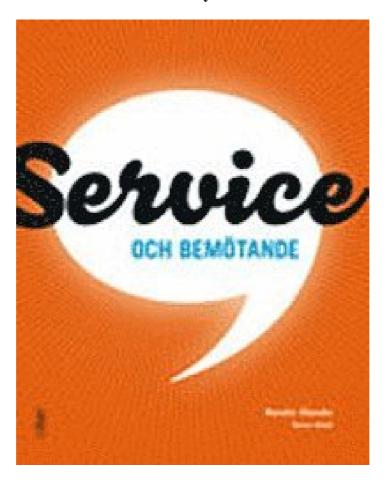
Service och bemötande PDF Peter Hylmö



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



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 begreppMålgrupper och servicebehovKommunikation serviceProduktkännedom och serviceMarknadsföring och serviceKulturmöten och serviceMissnöjda gäster och serviceLagarInför APLBoken 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 författarnaKerstin 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 förGY11.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 OM DEN 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 elle fel? Så tänk på att: Håll huvudet kallt och lös problemet så smidigt ...

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

SERVICE OCH BEMÖTANDE

Fortsätt läsa...