

Service och bemötande



Forfatter:	Kerstin Olander og Rainer Bladh
Forlag:	Liber
Serie:	Service och bemötande
Sprak:	Svensk
Antall sider:	144
ISBN/EAN:	9789147107711
Kategori:	E-bøker
Utgivelsesar:	2013

[Service och bemötande.pdf](#)

[Service och bemötande.epub](#)

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

Utmärkande drag

- Faktatexten varvas med intervjuer och diskussionsfrågor
- Stort antal uppgifter av olika slag i slutet av varje kapitel

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.

Ur innehållet

- 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

- Nu är det dags för 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 som rektor på en gymnasieskola. Kerstin har deltagit i en av referensgrupperna för GY 2011. Rainer Bladh är gymnasielärare i turism och entreprenörskap och har lång erfarenhet av resebranschen. Han har deltagit som expert i arbetet med GY 2011 när det gäller kursplanerna för turismämnet.

Nordens største nettbutikk for bukseseler. Lave priser, rask frakt og god service. Ensfargede bukseseler. Mønstrede bukseseler. Bukseseler med ruter, hvite, røde. Oslo Medisinske Senter tilbyr allmennlege, mannlig/kvinnelig gynekolog, reise vaksinasjon, attester og føflekk fjerning. Attester for førerkort, dykking, Electrolux fryseboks EC2800AOW2 - Denne fryseboksen fra Electrolux har skjult kondensator og høy innvendig kapasitet som gir deg god plass til mye mat. Energiklasse A+.