

Liite 9 Myynnin ja asiakaspalvelun abc (1-2 oppituntia)

4-luokka

### **Johdattelu aiheeseen**

Pyydä oppilaita miettimään yksi oma hyvä kokemus asiakaspalvelutilanteesta ja yksi huono kokemus. Keskustelkaa pienryhmissä lyhyesti miksi kokemus oli hyvä tai huono: mitä asiakaspalvelija/myyjä teki hyvin tai huonosti.

Voitte käydä läpi asiakaspalvelun tärkeyttä esimerkiksi näiden diojen avulla <http://www.taidoistatyoopuluiksi.fi/files/4514/8647/0076/Asiakaspalvelutaidot.pdf> tai vapaasti opettajan johdolla keskustellen.

### **Vierailija oppitunnille mukaan**

Kutsukaa asiakaspalvelua työkseen tekevä ammattilainen mukaan oppitunnille kertomaan asiakaspalvelun tärkeydestä ja hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksista ja taidoista.

### **Hankalat asiakaspalvelutilanteet -draamakortit**

Materiaalisalkusta löydät pelikortit hankalien asiakaspalvelu ja -myyntitilanteiden harjoitteluun. Korttipakka sisältää 30 erilaista asiakaspalvelutilannetta, jotka on koodattu värikoodein kolmeen eri tasoluokkaan:

Vihreä = helppo

Keltainen = haastava

Punainen = vaikea

Korttien käyttöohje:

1. Jaa oppilaat noin neljän hengen ryhmiin. Anna ryhmille korttipakat tai jos ryhmiä on paljon, voit jakaa korttipakan kahteen osaan.
2. Oppilaiden tulisi käydä tilanteet läpi yksi kerrallaan, vihreistä korteista aloittaen, keltaiseen edeten ja viimeisenä punaiset kortit. Oppilaiden tehtävänä on ratkaista ryhmässä haaste ja tilanne heidän mielestään parhaimmalla mahdollisella tavalla hyviä asiakaspalvelun elementtejä noudattaen.
3. Pyydä ryhmiä valitsemaan korteista yksi tilanne, mistä ideoivat draaman, näytelmän. Näytelmä esitetään muulle luokalle ja luokka voi arvata, mistä tilanteesta oikein onkaan kysymys.

Vinkki: jos aikaa on, voitte näytellä useampiakin kortteja ja kisaila siitä kuka arvaa eniten erilaisia asiakaspalvelutilanteita.

### **Kertaustehtävä**

Tunnin lopuksi voitte kerrata asiakaspalveluoppeja Kahoot-tietovisan muodossa.