

# ROLLSPELSÖVNING – CAMPING

## Instruktion

Denna övning utspelar sig i receptionen på en campingplats på din ort. Ha en karta över orten till hands och bestäm var campingplatsen ligger.

Det viktigaste är att träna på gästkontakten, det vill säga kommunikationen och kroppsspråket. Övningen innehåller inga direkta problemlösningar men du ska naturligtvis träna på att ge så bra service som möjligt och på att marknadsföra och sälja din anläggning på bästa sätt. Efter situationsbeskrivningarna finns den information som du behöver för din roll. Ett förslag är att dela upp situationerna (nummer 1–12) mellan klasskamraterna. Bestäm slumpvis vem som hoppar in som receptionist.

De listor och dokument som hör till rollspellet går även att skriva ut från [www.uhr.nu](http://www.uhr.nu), under böcker och hjälpmaterial.

## Scenario

Det är fredag den 15 juli och klockan är 15.00. Solstrålens Camping ligger vid en badstrand på din ort. Campingplatsen är fyrstjärnig och har 425 tomter, varav 300 har el, 100 har både el och avlopp medan 25 tomter varken har el eller avlopp. Dessutom finns 30 stugor till uthyrning. I receptionen arbetar 1-2 receptionister och dessutom finns det två vaktmästare samt en städerska som städar i stugorna och i servicehusen.

Campingen är till stor del bokad men det finns fortfarande obokade tomter i alla kategorier och tre lediga stugor. Ni väntar åtta ankomster och det finns en familj som ännu inte har checkat ut. Solen skiner, det är 23 grader i luften och 21 grader i badvattnet. Väderprognosen visar vackert väder en hel vecka framöver.

De här förutsättningarna gäller:

- Campingtomten betalas i förskott med kreditkort, svenska kronor eller euro.
- Vid incheckningen får gästerna en karta över området tillsammans med ett informationsblad.

Receptionisterna har befogenhet att kompensera eventuella klagomål genom att till exempel bjuda på en aktivitet eller något annat som förhöjer gästens upplevelse.

I receptionen säljs godis, tidningar, glass, läsk och campingprylar, se prislista. Där dessutom finns också en restaurang som driver en