



Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap
Företagsekonomi

Kursplan

Kundmissnöje och klagomålshantering

Kurskod: FEAD92
Kursens benämning: Kundmissnöje och klagomålshantering
Customer complaint and service recovery
Högskolepoäng: 5
Utbildningsnivå: Avancerad nivå
Successiv fördjupning: Avancerad nivå, har endast kurs/er på grundnivå som förkunskapskrav (A1N)

Huvudområde:
FOA (Företagsekonomi)

Beslut om fastställande

Kursplanen är fastställd av Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap 2022-04-25 och gäller från höstterminen 2022 vid Karlstads universitet.

Behörighetskrav

90 hp varav lägst 30 hp på G2F-nivå eller högre inom samhälls-, beteende- eller naturvetenskap samt minst 2 års arbetslivserfarenhet inom för kursen relevant yrkesverksamhet. Gymnasiets engelska 6. Motsvarandebedömning kan göras.

Lärandemål

Efter avslutad kurs skall studenten kunna

1. beskriva och förklara centrala begrepp, teorier, modeller och metoder inom området kundklagomål samt hur förtroendet återvinns hos besvikna kunder,
2. förklara och analysera klagomålsprocesser med fokus på hur företag kan återfå kunders förtroende och lojalitet samt hur lösningar samskapas och kunder engageras och
3. tillämpa begrepp, teorier, modeller och metoder på aktuella utmaningar som företag och andra organisationer samt medarbetare upplever.

Innehåll

Kursen fokuserar på hur företag och andra organisationer kan lära av kundmissnöje, fel i produkter, brister i tjänster och service samt hur det säkerställs så att detta inte upprepas. I kursen beskrivs utvecklingen inom området kundmissnöje och klagomålshantering (complaints management). Vidare behandlas centrala begrepp, teorier, metoder och modeller med fokus på klagomålsprocesser, vilka är viktiga för att återskapa kundens förtroende. Kursen fokuserar på orsaker till kundmissnöje. Kursen utgår från perspektivet värdeskapande kundrelationer i företag och andra organisationer för ökad konkurrenskraft och lönsamhet. I kursen arbetar studenten med praktikfall, best-practice och olika metoder för att samla in, analysera och skapa faktabaserade underlag för utveckling av verksamheter. Under kursen behandlas begrepp, teorier, metoder och modeller med fokus på:

- (1) att förstå och analysera orsaker till och konsekvenser av kundmissnöje och kundklagomål (service failure),
- (2) att hantera och lära av missnöjda kunder och hur deras förtroende och lojalitet återvinns (service recovery)
- (3) hur både kunder och medarbetare involveras i samarbetsprocesser för att hantera kundmissnöje (collaborative service recovery).

Kursen kräver aktivt deltagande i skapandet av kursens innehåll genom att delta i diskussioner på seminarier och övriga lärandeaktiviteter under kursens gång. Diskussionsinnehållet i kursen bestäms delvis av studenterna och utgår från deras erfarenheter, frågor och utmaningar i sin verksamhet. Kursen förutsätter självständigt arbete, kontinuerlig textinläsning samt aktivt och reflekterande deltagande.

Kurslitteratur och övriga läromedel

Se separat dokument.

Examination

Samtliga lärandemål examineras genom skriftliga och muntliga, individuella och gruppvisa uppgifter som diskuteras och presenteras på obligatoriska seminarier.

Om studenten har ett beslut från Karlstads universitet om riktat pedagogiskt stöd på grund av dokumenterad funktionsnedsättning har examinator rätt att ge studenten en anpassad examination eller att låta studenten genomföra examinationen på ett alternativt sätt.

Betyg

Kursen bedöms enligt betygsskalan Väl godkänd (VG), Godkänd (G) eller Underkänd (U).

Kvalitetsuppföljning

Under och efter kursen sker en uppföljning av måluppfyllelse och förutsättningar för lärande i kursen. Dess främsta syfte är att bidra till förbättringar. Studenternas erfarenheter och synpunkter är ett av underlagen för granskningen, och inhämtas i enlighet med gällande regelverk. Studenterna informeras om resultaten och eventuella beslut om åtgärder.

Kursbevis

Kursbevis utfärdas på begäran.

Övrigt

Gällande regler för utbildning på grundnivå och avancerad nivå vid Karlstads universitet reglerar studenters och anställdas skyldigheter och rättigheter.

