

Gerum
betur!

Þjónustugæði og kvartanir

Vefnámskeið og/eða á staðnum

Fjallað er um hvað viðskiptavinir telja vera þjónustugæði. Kennt er hvernig hægt er að veita gæða þjónustu þegar tekið er á móti kvörtunum. Sýnt er fram á að það hefur jákvæð áhrif á tryggð viðskiptavina að taka vel á móti kvörtunum þeirra.

Lengd: 1 – 6 klst.

Fyrirlesari: Margrét Reynisdóttir, MSc í stjórnun og stefnumótun og alþjóða markaðsfræði

Margrét er höfundur að 5 bókum og ritum um þjónustu og 6 kennslumyndböndum um þjónustu.

Markmið:

- Skilja lykilatriði í gæðapjónustu.
- Veita skilning á því hvernig hægt er að nýta kvartanir til að bæta fyrirtækið og öðlast tryggja viðskiptavinum.
- Læra hagnýt ráð til að veita gæða þjónustu og leysa á farsælan hátt úr kvörtunum.

Nánari upplýsingar: gerumbetur@gerumbetur.is s. 899 8264.

www.gerumbetur.is

Hægt er að sækja um styrk til starfsmenntasjóðanna [Starfsafls](#), [Landsmenntar](#) eða [SVS](#) til lækkunar á námskeiðakostnaði ef starfsmenn eða hluti þeirra eru í viðkomandi stéttarfélagi (t.d. Eflingu, VR eða Einingu).

