

FERILSKRÁ

Nafn: Margrét Reynisdóttir.
Gift og á tvær dætur fæddar 1996 og 1999.
Sími: 899 8264.
Netfang: gerumbetur@gerumbetur.is
Veffang: www.gerumbetur.is



Námsferill

- 2006** Réttindi sem stjórnendapjálfari frá bandaríska fyrirtækinu **LMI**
- 2004** **M.Sc. í stjórnnum & stefnumótun frá Viðskipta- og hagfræðideild Háskóla Íslands.**
Lokaritgerðin ber heitið: *Auka úrbætur í þjónustu gæði veittrar þjónustu?* Leiðbeinandi var dr. Svafa Grönfeldt. Ritgerðin var unnin í samvinnu við Stjórnvísí.
- 1991** **M.Sc. í alþjóða markaðsfræði frá University of Strathclyde í Glasgow**
Lokaritgerðin ber heitið: *The UK market for fish based convenience products.* Ritgerðin var unnin í samstarfi við Útflutningsráð.
- 1987** **BS í matvælafræði frá Oregon State University í Bandaríkjunum**
Fékk styrk til nám í Bandaríkjunum á vegum Fulbright stofnunarinnar. Kynnti Ísland og íslenska menningu fyrir félagasamtökum og skólum í Oregon á vegum alþjóðaskrifstofu háskólans.
- 1983** **Stúdent frá Menntaskólanum við Sund.**
- 1980** **Þýskunám við Humboldt-Institute í Þýskalandi**

Starfsferill

- Frá 2004 rek ráðgjafafyrirtækið Gerum betur ehf. sem sérhæfir sig í námskeiðahaldi, ráðgjöf og útgáfu**
Verkefni hafa snúist um stefnumótun, þjónustustjórnun, markaðsmál og fræðslu. Hef haldið námskeið fyrir stofnanir og fyrirtæki af ýmsum toga s.s. verslanir, lögmannstofu og flest stærstu bæjarfélögin. Stýrði vinnuhópum á vegum Reykjavíkurborgar 2005-2006 þar sem unnið var m.a. að þjónustustefnu Reykjavíkurborgar. Hef stýrt ótal rýnihópafundum frá árinu 1991.
- 2000 – 2002, ritstjóri hjá Fróða**
Bar ábyrgð á stefnumótun, markaðsmálum, útgáfu, gagnagrunni og heimasíðu fyrirtækjaritanna Íslensk fyrirtæki og Iceland Export Directory.
- 1992 – 1999, markaðsstjóri hjá Kjörís**
Starfið fólst m.a. í stefnumótun, markaðsáætlunum, vörubrúun, markaðsrannsóknnum (meðal annars rýnihópum), skýrslugerð, samskiptum og samningum við auglýsingastofur og auglýsingamiðla. Var einnig gæðastjóri fyrstu fjögur árin. Sá um námskeiðahald hjá fyrirtækinu.
- 1991 – 1992, sölustjóri hjá Íslenskum matvælum**
Sá um sölustjórnun, vörubrúun, markaðs- og kynningarmál.
- 1989 – 1990, sérfræðingur og kennari hjá Rannsóknarstofnun HÍ í Lífeðlisfræði.**
- 1988 – 1989, kenndi á námskeiðum hjá Fræðslumiðstöð iðnaðarins**
- 1987 – 1989, matvælafræðingur hjá Sláturfélagi Suðurlands**
Stjórnaði rannsóknarstofu og vann að vörubrúun, gæðaeftirliti, skynmati og námskeiðahaldi.

Félagsstörf

Stjórnarmaður hjá Stjórnvísí (www.stjornvisi.is), haust 2007 - 2009.

Stjórnarformaður Stjórnvísí 2009 - 2011.

Formaður þjónustustjórnunarhóps hjá Stjórnvísí, vor 2004 - 2009. Sat þar áfram í stjórn fram á vorið 2014.

Sat í fagráði Stjórnvísí 2012 – 2014.

Ritstörf og útgáfa

Margrét Reynisdóttir (2015). **50 uppskriftir að góðri þjónustu – kennsluútgáfa.** Gerum betur ehf.

Margrét Reynisdóttir (2014). **Þjóðerni og þjónusta. Góð ráð í samskiptum við erlenda gesti.** Gerum betur ehf.

Margrét Reynisdóttir (2012, 2015). **8 lykklar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum.** Gerum betur ehf.

Margrét Reynisdóttir (2010). **6 íslensk kennslumyndbönd um þjónustu: Þjónustan er fjöreggið.** Gerum betur ehf.

Margrét Reynisdóttir (2008). **Þjónusta: Fjöregg viðskiptalífsins. Ábendingar og kvartanir viðskiptavina eru uppspretta framfara og sóknar.** Gerum betur ehf.

Sigríður Þrúður Stefánsdóttir, Arney Einarisdóttir, Margrét Reynisdóttir, Arnheiður Gígja Guðmundsdóttir, Sigríður Dís Gunnarsdóttir (2008). **Færni í ferðaþjónustu.** Mímir.

Margrét Reynisdóttir (2006). **Þjónustugæði: Samkeppnisforskot og velgengni.** Iðntæknistofnunin og Samtök verslunar og þjónustu.

Margrét Reynisdóttir (2005). **Hvernig má bæta gæði þjónustu?** Dropinn. 1/12, mars, 8-9.

Margrét Reynisdóttir (2004). **Auka úrbætur í þjónustu gæði veittrar þjónustu? Miða fyrirtæki í Íslensku ánægjувoginni að því að auka gæði veittrar þjónustu með úrbótum?** Viðskipta- og hagfræðideild Háskóla Íslands. Óútgefin meistara ritgerð.

Margrét Reynisdóttir (1991). **The UK market for fish based convenience products.** Útflutningsráð Íslands.

G.Skúladóttir, M.Reynisdóttir, S.Guðbjarnason, S.B.Sigurðsson og J.Axelsson (1990). **The fatty acid profile in plasma phospholipids of two separate but genetically-comparable populations.** 8th International Congress on Circumpolar Health. Yukon, Kanada.

Guðrún Skúladóttir, Margrét Reynisdóttir, Sigmundur Guðbjarnason, Stefán B. Sigurðsson og Jóhann Axelsson (1990). **Fitusýrusamsetning fósólípíða í plasma Vestur-Íslendinga.** 5. Ráðstefna um rannsóknir í læknadeild.

Guðrún Skúladóttir, Margrét Reynisdóttir, Sigmundur Guðbjarnason, Stefán B. Sigurðsson og Jóhann Axelsson (1991). **Fitusýrusamsetning fósólípíða í plasma Vestur-Íslendinga.** 5. Ráðstefna um rannsóknir í læknadeild, Læknablaðið, maí.

G.Skúladóttir, M.Reynisdóttir, S.Guðbjarnason, S.B.Sigurðsson og J.Axelsson (1990). **The fatty acid profile in plasma phospholipids of two separate but genetically-comparable populations.** 8th International Congress on Circumpolar Health. Yukon, Kanada, 36.