

Góð þjónusta, frumkvæði og jákvætt viðhorf (rafræn þjálfun/vefnámskeið)

Námskeiðið inniheldur:

- Um 40 spurningar og verkefni ásamt endurgjöf,
- Valið efni úr útgefnum bókum frá Gerum betur ehf og
- Tæplega 20 örfyrirlestra (leikin atriði og viðtöl).

Höfundur: Margrét Reynisdóttir,
MSc í stjórnun og stefnumótun ,
MSc alþjóða markaðsfræði og BSc matvælafræði
Margrét er höfundur að 5 bókum og ritum um þjónustu og 6 kennslumyndböndum um þjónustu.



Fjallað er ítarlega um tengingu fimm grunnþátta þjónustu (áreiðanleika, viðbragðsflýti, ásýnd, fagmennsku og viðmót) við dagleg störf þátttakenda. Þeir síðan fengnir til að meta eigin þjónustu út frá grunnþáttunum fimm. Þátttakendur látnir meta þjónustu sem þeir hafa nýlega upplifað út frá fyrirfram mótuðum gátlista (hulduheimsókn).

Skoðað hvað frumkvæði, jákvætt hugarfar og hugulsemi vegur þungt í þjónustu. Þátttakendur fengnir til að koma með tillögur að því hvernig þeir sýnt viðskiptavinum sínum hugulsemi og tileinkað sér jákvætt hugarfar.

