

Gerum
betur!

Væntingastjórnun

Væntingar hafa áhrif á upplifun viðskiptavina á gæðum þjónustunnar. Ef þjónustan er verri en búist var við veldur það óánægju en ef farið er fram úr væntingum viðskiptavina stuðlar það að ánægju og tryggð.

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 betur hvað býr að baki væntingum viðskiptavina og tengja við dagleg störf.
- Vinna afurðir s.s. úrbótalista um hvernig má stýra betur væntingum viðskiptavina.

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).

