

## Dæmi um vefnámskeið frá Gerum betur ehf.

20 góð ráð í þjónustusímsvörum .....	1
Námslýsing.....	2
Markmið .....	2
8 lykjar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum .....	3
Námslýsing.....	3
Markmið .....	3
Service Quality, Hospitality and Cultural Differences .....	4
Námslýsing.....	4
Markmið .....	4
Þjófðerni og þjónusta - Góð ráð í samskiptum við erlenda gesti.....	5
Námslýsing.....	5
Markmið .....	5
Góð þjónusta, frumkvæði og viðhorf.....	6
Námslýsing.....	6
Markmið .....	6
Fást við erfiða viðskiptavini .....	7
Námslýsing.....	7
Markmið: .....	7

Nýjustu bækurnar og þjálfunarefnið

Bækur frá 2008 - 2016



## 20 góð ráð í þjónustusímsvörun

### Námslýsing

Fjallað er um lykilþætti í þjónustu með áherslu á þjónustusímsvörun og samskipti við erfiða einstaklinga í gegnum síma. Frætt er leiðir til að stýra og stytta samtöl með markvissri spurningatækni og í samskiptum við erfiða einstaklinga.

Meðal verkefna er að útbúa einfaldan gátlista yfir mikilvægustu þætti í eigin þjónustusímsvörun og taka út þjónustusímsvörun tveggja fyrirtækja (huldusamtal).

Vefnámskeiðið er byggt upp með leiknum myndskaiðum, viðtölum, krossaspurningum og verkefnum.

Þátttakendur fá aðgang að rafrókinni *20 góð ráð í þjónustusímsvörun* (2016).



### Markmið

- Vera meðvitaður um lykilþætti í þjónustusímsvörun.
- Læra að stýra og stytta samtöl.
- Þekkja algeng mistök í þjónustusímsvörun.
- Styrkja eigin hæfileika í samskiptum við erfiða einstaklinga.
- Efla færni, þekkingu og öryggi starfsmanna í starfi



## 8 lyklar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum

### Námslýsing

Tölvupóstur er mikilvægur samskiptamáti fyrirtækja í dag og engan veginn sama hvernig að þeim samskiptum er staðið. Fjallað er um alla helstu lykilþætti sem þarf að hafa í huga í þessum rafræna samskiptamáta. Á námskeiðinu er kennt hvernig hægt er að spara tíma, auka afköst og veita betri og samræmdari þjónustu með rafrænum skilaboðum.

Meðal verkefna er að útbúa einfaldan gátlista yfir mikilvægustu þætti í tölvupóstsamskiptum og samræmdar fyrirsagnir.

Vefnámskeiðið er byggt upp með leiknum myndskaiðum, örfyrirlesturum, krossaspurningum og verkefnum.

Þátttakendur fá aðgang að rafróbókinni *8 lyklar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum* (2015).



### Markmið

- Útskýra hvernig má hafa tölvupóstsamskipti markvissari og spara tíma.
- Draga fram lykilatriði í rafrænum samskiptum.
- Skilja hvað er viðeigandi viðmót og ásýnd í tölvupóstsamskiptum.
- Efla færni, þekkingu og öryggi starfsmanna í starfi



# Service Quality, Hospitality and Cultural Differences

## Námslýsing

In this course you will learn the things that are important when serving tourists in general and identify the most common characteristics associated with different nationalities.

The on-line course entails videos, multiple questions, self-assessment and assignments.

## Markmið

- Realize the importance of providing superior customer service
- Recognize that body language and first impressions are important
- Increase cultural awareness
- Explain why employees need to fully understand the company's products and services to make helpful suggestions and offer useful tips to customers
- Understand that going the extra mile is often simply doing the little thing



# Þjóðerni og þjónusta - Góð ráð í samskiptum við erlenda gesti

## Námslýsing

Áherslan á námskeiðinu er á umfjöllun um þjónustugæði (áreiðanleiki, viðmót, fagmennska, útlit/snyrtimennska og viðbragðsflýttir) og samskipti við erlenda gesti. Minnt er á að almennt hafa þjóðir sérkenni en einstaklingar eru ekki steypdir í sama mót. Á námskeiðinu er farið stuttlega í samskipti við erfiða viðskiptavini. Þátttakendur meta í lok námskeiðs í hvaða þáttum þjónustu þeir eru að standa sig vel og hvernig þeir geta bætt sig.

Vefnámskeiðið er byggt upp með leiknum myndskaiðum, örfyrirlestrum, krossaspurningum, verkefnum og sjálfsmati.

Þátttakendur fá aðgang að rafbókinni *Þjóðerni og þjónusta – Góð ráð í samskiptum við erlenda gesti* (2014).



## Markmið

- Kynna hvað felst í gæðaðþjónustu.
- Draga fram mikilvægi starfsfólks í samskiptum við viðskiptavini.
- Efla hæfni til að fást við óánægða viðskiptavini.
- Auka skilning á mismunandi menningu og siðum annarra þjóða.
- Efla færni, þekkingu og öryggi starfsmanna í starfi



## Góð þjónusta, frumkvæði og viðhorf

### Námslýsing

Á námskeiðinu eru þátttakendur fengnir til að rökstyðja hvernig slæm þjónusta hefur áhrif á líðan starfsmanna og ánægju viðskiptavina. Fjallað er um þjónustugæði (áreiðanleiki, viðmót, fagmennska, útlit/snyrtimennska og viðbragðsflýtir) og þau atriði tengd við dagleg störf. Þátttakendur meta út frá gátlista (hulduheimsókn) þjónustu annars fyrirtækis. Að lokum er fjallað um jákvæðni og viðhorf og þátttakendur fengir til að koma með tillögur að því hvernig þeir geta tileinkað sér jákvæðara hugarfar og sýnt viðskiptavinum hugulsemi.

Vefnámskeiðið er byggt upp með leiknum myndskaiðum, örfyrirlestur, krossaspurningum, sjálfsmati og verkefnum.

Á námskeiðinu er valið efni úr bókunum: *50 uppskriftir að góðri þjónustu* og *Þjófðerni og þjónusta – Góð ráð í samskiptum við erlenda gesti* í tengslum við ýmsar spurningar og verkefni.



### Markmið

- Tengja þjónustugæði (áreiðanleiki, viðmót, fagmennska, útlit/snyrtimennska og viðbragðsflýtir) starfsmanna við dagleg störf.
- Meta eigin upplifun á þjónustu.
- Rýna hvers vegna frumkvæði og jákvætt viðhorf vegur þungt í þjónustu.
- Efla færni, þekkingu og öryggi starfsmanna í starfi



## Fást við erfiða viðskiptavinum

### Námslýsing

Á námskeiðinu eru þátttakendur beðnir að setja sig í spor viðskiptavina sem eru erfiðir eða pirraður. Útskýrt er hvernig starfsfólk getur betur stýrt erfiðum aðstæðum með rétti líkamsbeitingu, raddbeitingu og setningum sem hafa góð áhrif á samskiptin. Einnig er fjallað um hvað bera að varast í erfiðum samskiptum. Þátttakendur eru í lokin beðnir að meta hvað þeir eru að gera vel í samskiptum við erfiða skjólstæðinga í dag og hvað þeir geta bætt.

Vefnámskeiðið er byggt upp með leiknum myndskaiðum, örfyrirlestur, krossaspurningum, sjálfsmati og verkefnum.

### Markmið:

- Vera betur í stakk búinn að taka á móti erfiðum viðskiptavinum.
- Útskýra að virðing fyrir viðskiptavinum birtist meira í hvernig talað er til þeirra fremur en það sem sagt er.
- Skoða dæmi um setningar sem hafa slæm og góð áhrif á samskiptin.
- Efla færni, þekkingu og öryggi starfsmanna í starfi

