

Gerum betur í þjónustu

-Áhersla á umbótahugsun og -verkefni

Gerum
betur!

Þjónusta skiptir æ meira máli í rekstri fyrirtækja. Rannsóknir sýna að viðskiptavinir nota fimm grunnþætti til að meta gæði þjónustu (áreiðanleiki, viðbragðsflýttir, ásýnd, traust og viðmót). Það getur þó verið mismunandi eftir þjónustu hvaða grunnþættir vega þyngst hverju sinni.

Lengd: 3 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:

- Þekkja grunnþættina fimm sem gæðaðþjónusta byggir á.
- Rýna hvar má bæta/breyta og minnka sóun út frá grunnþáttunum fimm.
- Hlusta og heyra betur ábendingar viðskiptavina.

Í lok námskeiðs eiga þátttakendur að vera með lista yfir hvaða þætti þeir vilja bæta í eigin starfsemi.

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

www.gerumbetur.is

