



20 ráð í þjónustusímsvörun

- Vefnámskeið, sérhannað rit og verkefni

Vefnámskeiðið með örfyrirlestrum, krossaspurningum og verkefnum. Vefnámskeiðið er hægt að framkvæma hvar og hvenær sem er (einungis þörf á nettengingu, tölvu og snjallsíma/-tæki).

Hönnun námskeiðs: Margrét Reynisdóttir, MSc í stjórnun & stefnumótun og MSc í alþjóða markaðsfræði

Hún er höfundur að 5 bókum og ritum um þjónustu og 6 myndböndum um góða og slæma þjónustu.

Markmið:

- Kennd eru gagnleg ráð til að stýra og stytta samtöl með markvissri spurningatækni og í samskiptum við erfiða einstaklinga.
- Fjallað er um lykilþætti í þjónustu með áherslu á þjónustusímsvörun og samskipti við erfiða einstaklinga.

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).

