



FERÐA  
MÁLA  
STOFA  
ICELANDIC  
TOURIST  
BOARD

# Námskeið fyrir starfsfólk í upplýsingagjöf til ferðamanna

Haldið hjá Endurmenntun HÍ

4. júní 2015



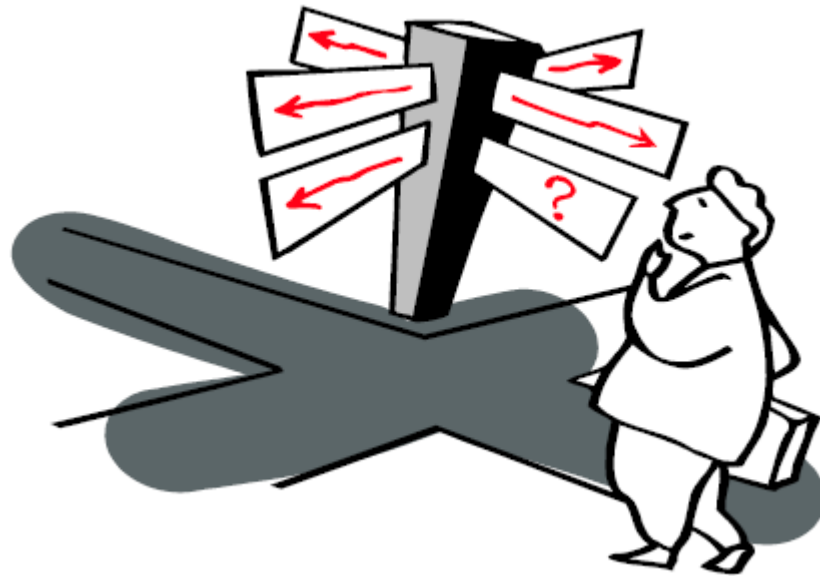
# Dagskrá

- 12:30** Skráning og afhending gagna
- 13:00** Mikilvægi upplýsingamiðstöðva – *Hrafnhildur Ýr Víglundsdóttir, verkefnastjóri svæðisbundinnar þróunar hjá Ferðamálastofu.*
- 13:10** Hvar finn ég fyrirtæki í ferðapjónustu? Gagnagrunnur og leitarvél.  
Ferðamálastofu – *Halldór Arinbjarnarson upplýsingastjóri Ferðamálastofu.*
- 13:30** Kortasjá Landmælinga, hvernig getur hún gagnast við upplýsingagjöf?–  
*Sigurjón Jónsson og Gunnar H. Kristinsson frá Landmælingum.*
- 14:15** Kaffihlé
- 14:30** Þjónustulund gefur gull í mund – *Helga Braga Jónsdóttir*
- 15:30** Vakinn, öryggis- og gæðamál ferðapjónustunnar - *Áslaug Briem gæðastjóri Ferðamálastofu.*
- 15:50** Aukin upplýsingagjöf til ferðamanna – *Jónas Guðmundsson verkefnisstjóri slysavarna hjá Landsbjörgu*
- 16:50** Námskeiðslok.

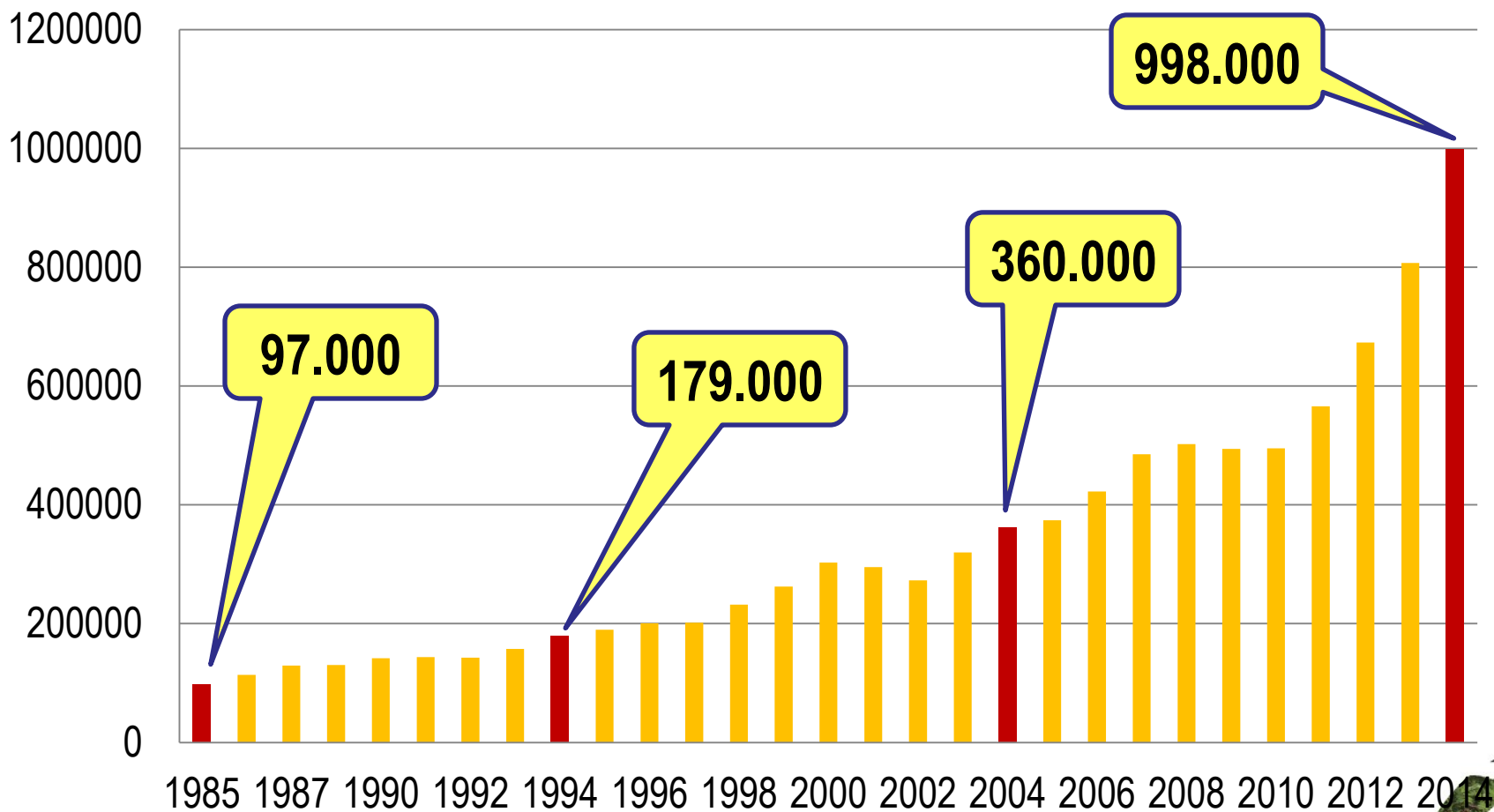


# Hrafnhildur Ýr Víglundsdóttir

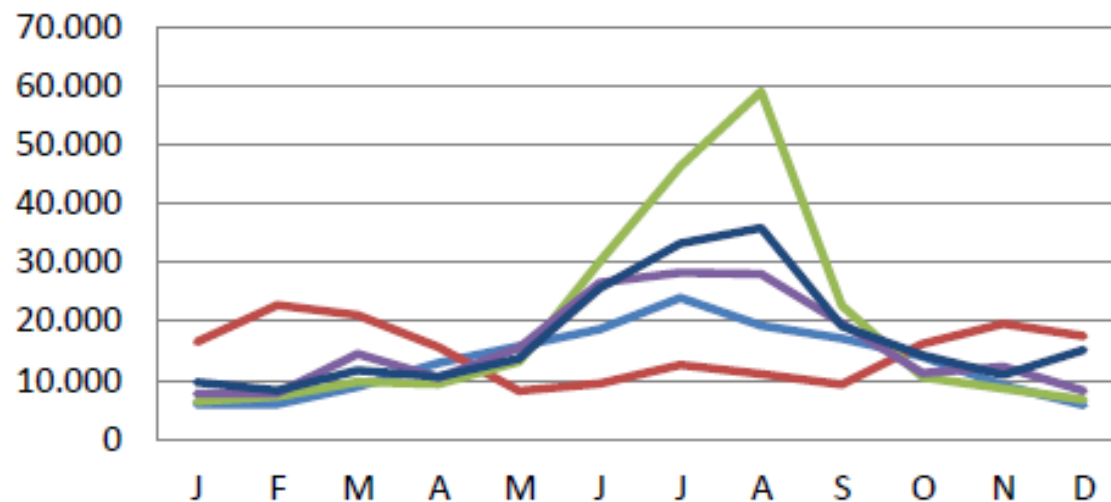
Mikilvægi vandaðrar upplýsingagjafar



# Fjöldi erlendra gesta 1984-2014



# Dreifing helstu markaða 2014



— Nordic countries  
— Central/S-Europe  
— Other

— UK  
— N-America

# Helsta aðdráttarafli Íslands?



Íslensk náttúr



FERDA  
MALA  
STOFA  
ICELANDIC  
TOURIST  
BOARD

# Hvað telja gestir okkar að megi bæta?

- Styrkleikar íslenskra ferðapjónustu
  - 7,7 (s) og 7,2% (v) tilgreina þjónustu eða gæði
  - 3,9 (s) og 5,9%(v) tilgreina skipulag og fagmennsku
  - 26,5 (s) og 31,2% (v) tilgreina fólkið og gestrisni sem styrkleika.
- Má alltaf gera betur!
  - Með fagmennsku í starfi.
  - Vekja athygli á fyrirtækjum sem gera vel - Vakinn



# Hvernig ferðast Íslendingar í ár?

<i>Tegund ferðalags</i>	<i>%</i>
• Sumabústaðarferð	55,5
• Heimsókn til vina og ættingja	53,2
• Vinahópaferð innanlands	30
• Borgar- eða bæjarferð innanlands	23,8
• Elta góða veðrið á Íslandi	23
• Útivistarferð innanlands	21,1





# Af hverju upplýsingamiðstöðvar?

- Kannanir sýna að um 50% gesta koma á upplýsingamiðstöðvar.
- 500 – 600.000 manns miðað við spár.
- Meðallengd ferða 5 nætur á veturnar og 10 á sumrin.



# Af hverju upplýsingamiðstöðvar?

- Koma á framfæri mikilvægum upplýsingum varðandi öryggi ferðamanna.
  - Öryggi á vegum, náttúruvá, veður og annað.



- Svара fyrirpurnum.
- Fá gesti til að staldra við á ykkar svæði.
- Hafa áhrif á hvar fólk stoppar.
- Stuðla að betri dreifingu ferðamanna.
- Kynna hvaða fyrirtæki og þjónusta er í boði á svæðinu.



# Af hverju upplýsingamiðstöðvar?

- Fræða heimamenn um hvað sé á döfinni og hvað sé í boði á svæðinu.
- Auka veltu fyrirtækja á svæðinu (fjölga störfum).
- Stuðla að auknum gæðum og vandaðri vinnubrögðum.
  - Vakinn
  - Þjálfun og menntun starfsfólks



# Það ert þú sem skiptir öllu máli!

- Þú hefur áhrif á...
  - hvað ferðamaðurinn gerir.
  - hvert hann fer.
  - hversu lengi hann stoppar á þínu svæði.
  - hvers hann væntir af því sem koma skal.
- Þú gætir orðið eftirminnilegasta manneskjan sem ferðamaðurinn hittir 😊



# ATH!

Muna að beina þjónustu til þeirra aðila sem uppfylla allar lagalegar skyldur, þ.e. eru með tilskilin

**LEYFI**



Takk fyrir og gleðilegt ferðasumar!

