



Ferðamálastofa
Icelandic Tourist Board



Gísli Blöndal©

Ferðafólk kemur til að upplifa – veitum þeim skemmtilega upplifun og góða þjónustu



Ráðgjöf og námskeið

Sími 690 7100

chloe@islandia.is

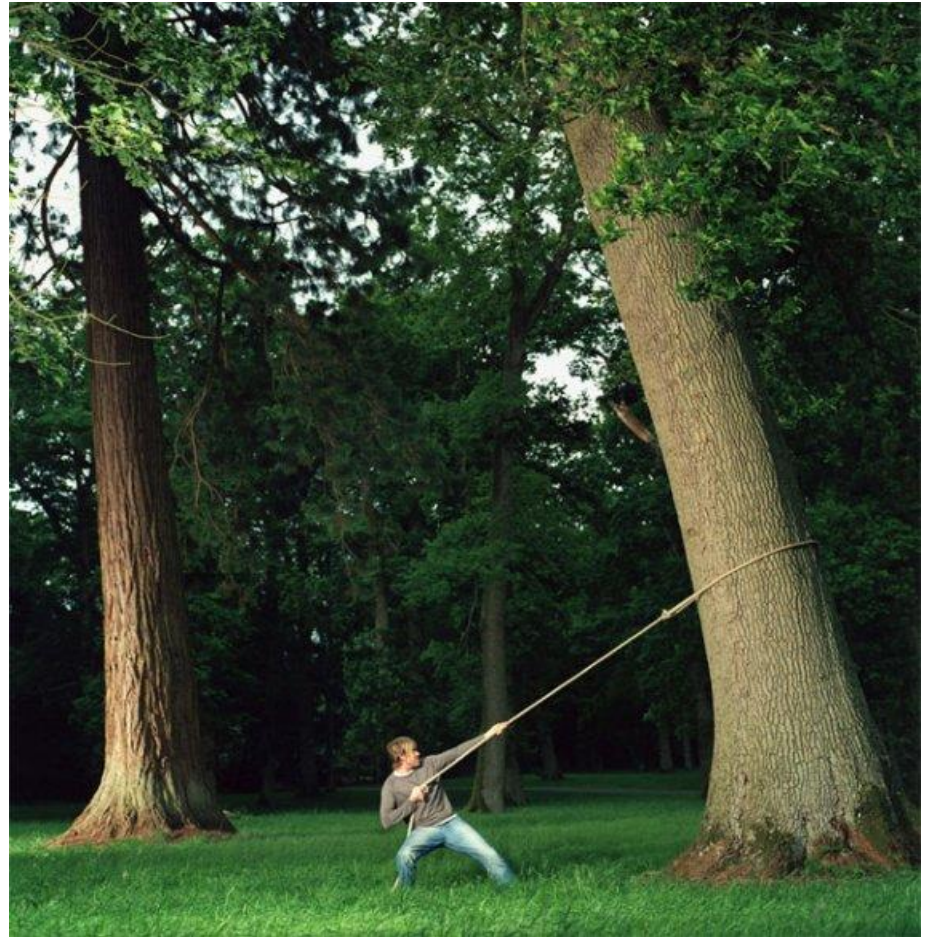


Leiðbeinandinn



**þetta er
námskeið
um þig**

Markmið og tilgangur



Gísli Blöndal©

**Við þurfum
að hugsa
út fyrir
rammann**



Er vatn á Mars?

Að hugsa út fyrir rammann



Hvað er þjónusta?

“Allar þær hagrænu aðgerðir þar sem útkoman er ekki áþreifanlega vara eða samsetning, er venjulega neytt á sama tíma og hún er framleidd, og frammistaðan veitir þeim sem nýtur þjónustunnar eitthvert virði sem í eðli sínu er óáþreifanlegt.”

Hvað er þjónusta?

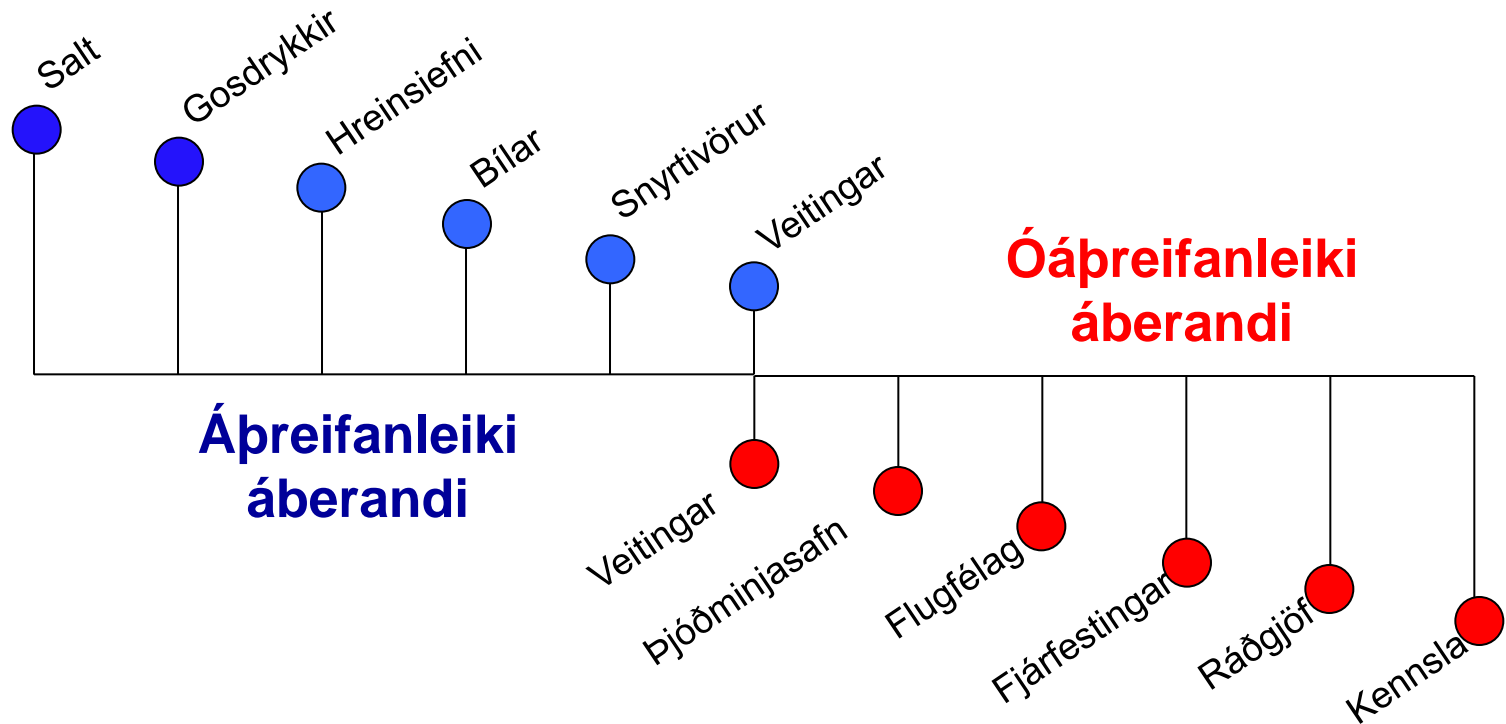
- Óápreifanleg *andstætt* við ápreifanlega vöru
- Tímabundin *andstætt* við varanlega vöru
- Skapað og neytt samtímis

Hvað er þjónusta?

„Þjónusta er ætlunarverk,
ferli og frammistaða“

- Hvert ætlum við?
- Hvernig við förum þangað?
- Hversu vel það er gert?

Svið ápreifanleika



Hvað vilja viðskiptavinir?

1. Viðbragðsflýti

Verður þörfum mínum mætt nógu fljótt?

2. Vörupækkingu (þjónustupækkingu)

Veit viðkomandi hvað hann/hún er að gera?

3. Áreiðanleika

Get ég treyst því sem ég fæ?

4. Viðmót og framkomu

Verður mér sýndur áhugi, kurteisi og traust?

5. Ásýnd

Líkar mér það sem ég upplifi af þjónustunni og aðstæðum

Algengustu mistök í þjónustu og samskiptum

- 1. Gerum ekki okkar besta**
- 2. Lærum ekki meira um samskipti**
- 3. Tökum ekki ábyrgð**
- 4. Setjum okkur ekki markmið**
- 5. Höfum ekki jákvætt hugarfar**
- 6. Höfum ekki áhuga**

Nýjasta

nýtt !!

AHA formúlan

- **Attitude** = **Afstaða** (viðhorf)
- **Humor** = **Húmor**
- **Action** = **Aðgerð**

Gæði eru
ekki nóg...

... nú á líka

að vera

gaman!!

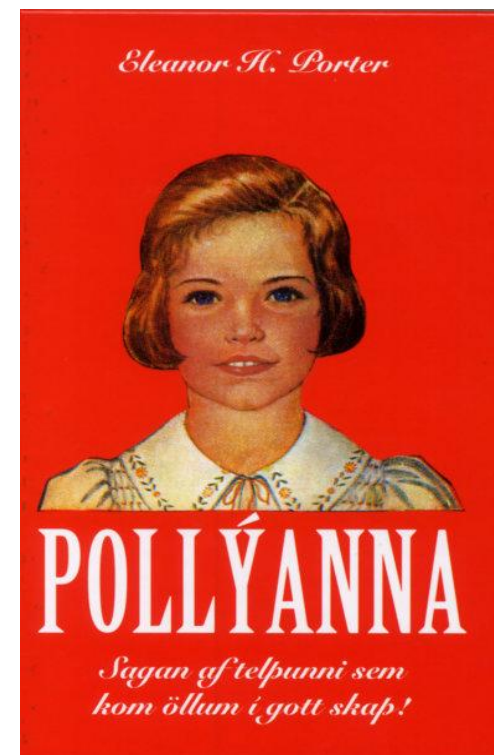
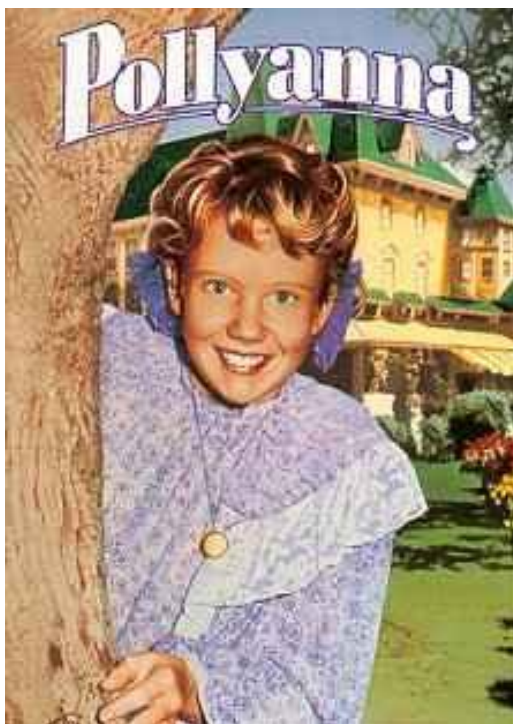
Gæði vöru- og þjónustu er ekki nóg

- Nýjar rannsóknir sýna að yfir 80% viðskiptavina, sem höfðu gaman af því að eiga samskipti, vildu hiklaust koma fljótt aftur í viðkomandi verzlun, veitingastað eða þjónustufyrirtæki

„All Business Is Showbusiness”



Við þurfum stundum að tileinka okkur „hlutverkið“



Personal selling

**“Ekkert gerist fyrr en
einhver selur
einhverjum
eitthvað”**

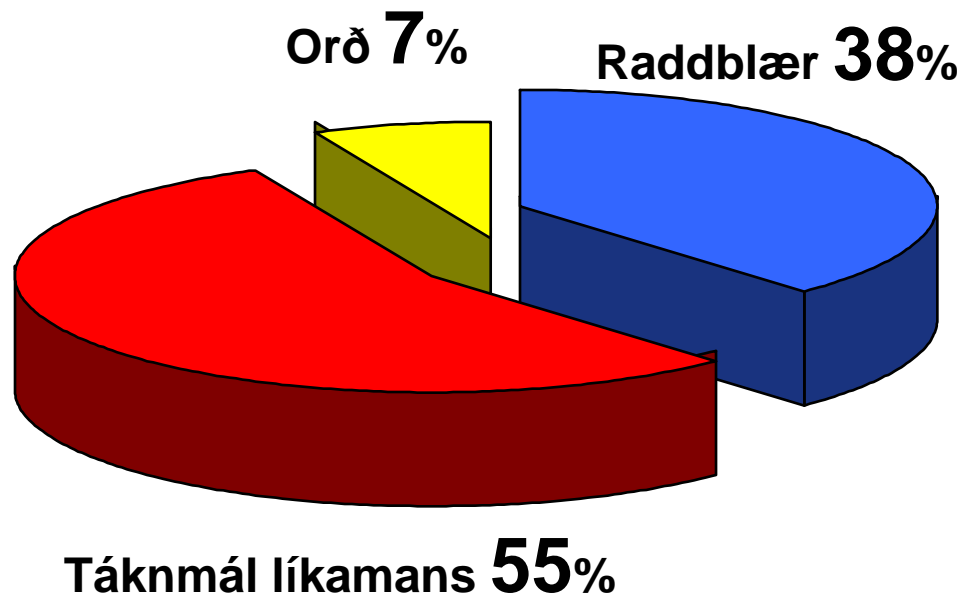
Personal selling

**Það fyrsta sem
þú selur ert þú
sjálfur**

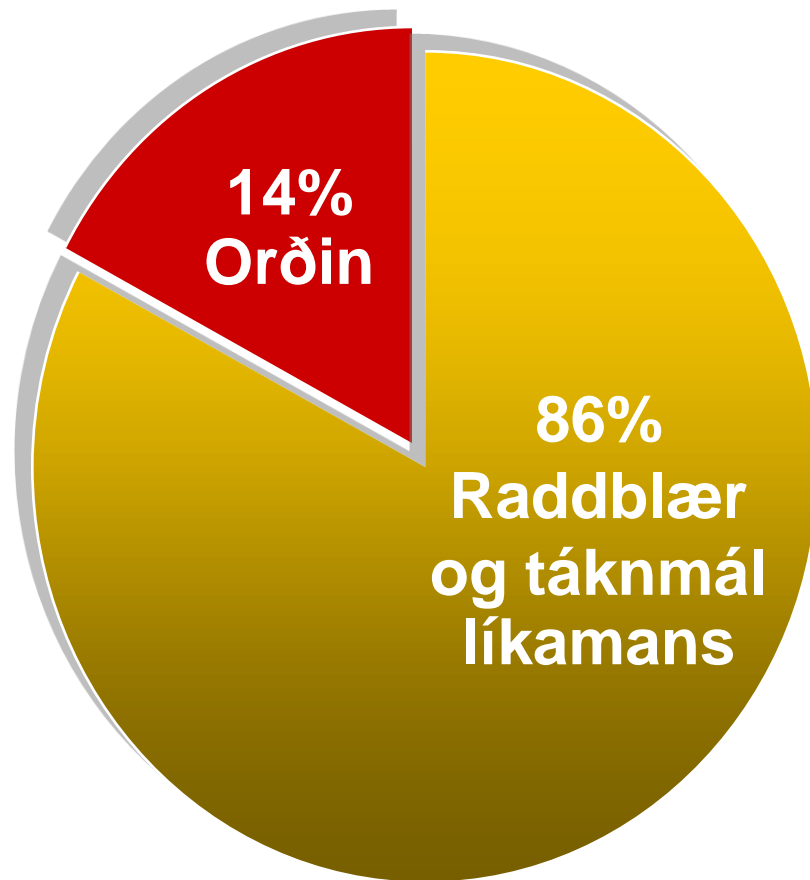
**Þegar þú ert augliti til auglitis við
einhvern eru það 3 atriði sem skipta máli:**

**Táknmál líkamans - raddblærinn
og orðin sem þú notar**

Ekki hvað þú
segir - heldur
hvernig þú
segir það
Ekki hvað þú
gerir – heldur
hvernig þú
gerið það



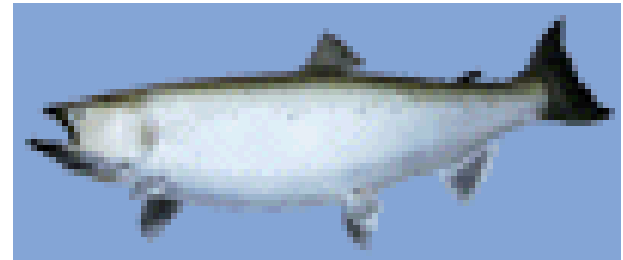
Raddblær í síma endurspeglar viðhorf okkar



Við eigum að velja okkur viðmót

Við höfum **15 sekúndur** til að skapa fyrstu hughrif

Notum tímann - vegum og metum fólk



Að gera sitt besta

Hvernig fer ég að því að gera mitt besta á hverjum degi?

- **Vakna snemma**
 - að vinna meðan aðrir sofa! Morgunstund gefur gull í mund
- **Elska það sem þú gerir**
 - ef þú elskar það ekki mun þér aldrei fara fram. “Love it or leave it”
- **Viðurkenna að þú sért eilífðar nemandi**
 - hvað hefur þú lesið margar gagnlegar bækur nýlega?
- **Breyta reiði og pirringi í lausnir**
 - reiði og pirringur er mesta sóun á tíma sem til er. Hún útilokar jákvæða hugsun og sköpun.
- **Taka hvert “nei” sem “nei ekki núna”**
 - þú heyrir ekki bara með eyrunum. Þú heyrir með hugarfarinu.

Að gera sitt besta

- **Horfa lítið eða ekkert á sjónvarp**
 - Þú munt aldrei auka tekjur þínar með því að horfa á sjónvarp
 - Breyttu sjónvarpstíma í námstíma, undirbúningstíma og tíma til að hugsa
- **Lesi í 30 mínútur á hverjum degi**
 - Þú færð ekki nýjar hugmyndir nema sækja þær eitthvað
- **Segðu sjálfum þér að þú sért bestur**
 - Muhammad Ali sagði það mörg þúsund sinnum. Milljónir manna voru honum sammála. Hann byrjaði með því að segja þetta aðeins við sjálfan sig. Þú getur gert það líka. “Ekkert mál fyrir Jón Pál”

Klæðnaður og snyrtimennska vega þungt











Gísli Blöndal©



**Að koma
sér í stuð**

EKKI byrja daginn á fréttum

Erlent | AFP | 7.6 | 17:44

Skaut fjórar konur til bana á veitingastað

Karlmaður dró upp byssu á veitingastað á Miami á Flórída í dag, skaut fjórar konur til bana og særði þrjár og svipti sig í kjölfarið lífi.



Láttu græjurnar ROKKA



Látum græjurnar ROKKA



Að lokum

þetta...

...alltaf reglan

Ef þú gerir **alltaf**,
það sem þú hefur **alltaf** gert,
þá færðu **alltaf**,
það sem þú hefur **alltaf** fengið

**Það er margsannað að möguleikar
þess að þú nýtir þér það sem þú
hefur lært af þessu námskeiði eru
litlir eða jafnvel engir**

**... nema þú reynir þá
um leið og þú kemur
aftur til vinnu**



*Ferðamálastofa
Icelandic Tourist Board*

Takk fyrir þátttökuna og samveruna



Ráðgjöf og námskeið

Sími 690 7100

chloe@islandia.is

