



# Gestgjafa hlutverkið á umbrotatímum

## Góðir gestir: Hvað má bjóða ykkur?

Þórólfur Árnason  
stjórnarformaður Isavia ohf.



# Fyrirmyndar gestgjafinn!

- Vel undirbúinn og traustur
- Lætur sér annt um gesti sína
- Faglega sterkur
- Ástundar heilbrigða viðskiptahætti
- Veitir góða og hagkvæma þjónustu
- Hefur vel menntað starfsfólk
- Býður fjölskylduvænt umhverfi
- Starfar í sátt við umhverfi og samfélag
- Lærir af gestum sínum



# "Má bjóða þér þjónustu?"

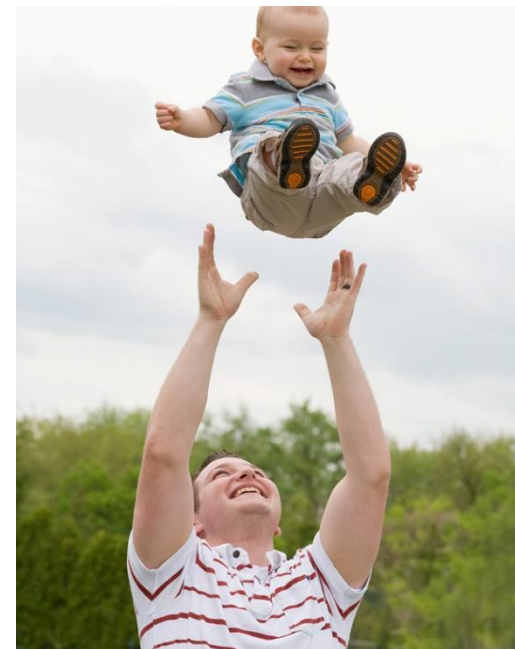
- Þörf, markaður
- Hverjum er verið að þjóna?
- Viðskiptavinir, starfsfólk, birgjar?
- Hlusta/horfa!
- Ekki einblína á...
  - vöru
  - tækni
  - aðstöðu
  - peninga

...heldur þjónustu!



# Væntingar ferðafólks

- **Upplifun**
- **Skemmtun**
- **Afþreying**
- **Fræðsla**
- **Traust**
- **Gæði**
- **Öryggi**
- **Stýrum við væntingum?**



# Upplifun ferðafólks

- Kynningarefni, fréttir, auglýsingar, orðspor
- Bókun, greiðsla
- Ferð á áfangastað
- Dvöl
- Heimferð
- Komin heil heim , og taskan líka 😊
- ....orðspor og umsögn



# ÞJÓNUSTUÞÆTTIR, 1.-3. SÆTI Í EVRÓPU

- Heildaránægja 1
- Heildaránægja viðskiptafarþega 1
- Heildaránægja frítímfarþega 2
- Framboð af farangurskerrum 2
- Biðtími í vegabréfaskoðun 2
- Biðtími í öryggisleit 1
- Tilfinning um öryggi og að vera óhultur 3
- Hversu auðvelt er að rata um flugstöðina 3
- Upplýsingaskjáiur um flug 2
- Auðvelt tengiflug 2
- Kurteisi og hjálpsemi starfsfólks 2
- Veitingastaðir 1
- Verð á veitingahúsum með tilliti til gæða 2
- Bankþjónusta 1
- Verð í verslunum með tilliti til gæða 3
- Framboð á snyrtingum 3
- Hreinleiki á snyrtingum 1
- Hreinleiki í flugstöð 1
- Andrúmsloft 1
- Vegabréfaskoðun 3
- Hraði farangursafhendingar 1
- Tollskoðun 3



# Segja frá góðum árangri

KEF Itali FinalENG5.mov



I love the space  
I love the people  
I love the nature

and I love  
the airport

Mario Pinelli, Itali  
Engineer

**BEST  
AIRPORT  
IN EUROPE**

Keflavík International Airport, Iceland  
is the best airport in Europe 2009\*

**EXCELLENT SERVICE** at a spacious and  
comfortable airport. Arrive early and enjoy  
our shopping area. We offer a wide variety  
of Icelandic souvenirs, brand products and  
much more at tax and duty free prices.

\*According to ACI Airport Service  
Quality (ASQ) passenger survey

**KEF** KEFLAVÍK  
INTERNATIONAL AIRPORT  
[www.kefairport.com](http://www.kefairport.com)

# Að setja sér markmið

(vinnustaðar/deildar/hóps/starfsmanns)

- Fagleg markmið
- Þjónustumarkmið
- Starfsemismarkmið
- Mannauðsmarkmið
- Rekstrarmarkmið

.....og mæla þau !







# Tekist á við breytingar

## YTRI

- Eignarhald
- Náttúruhamfarir
- Sviptingar á markaði
- Samruni fyrirtækja
- Fagið
- Ímynd, fréttir, orðspor

## INNRI

- Skipulag og afkoma
- Vörur
- Þjónusta
- Verkefni
- Mannauður
- „Allir saman nú!“

# Allir í takt

- Þjónustu"kúltúr"
- Sýna gott fordæmi; ósérhlífni
- Stuðningur
- Verja samstarfsfólk;  
einkum í framlínu!
- Ein órofa þjónustukeðja
- Hvati
- Liðsandi



# Uppskeyra góðs gestgjafa

- Vel rekið fyrirtæki
- Skilar hluthöfum góðum arði
- Traust og öflugt í stöðugum vexti
- Með skýra stefnu og markmið
- Gegnsætt í upplýsingagjöf
- Býður góðar vörur og veitir hagkvæma þjónustu
- Góður vinnustaður!
- Gott orðspor!
- Fleiri ferðamenn  
...sem koma aftur og með  
enn fleiri með sér næst!





**Takk fyrir!**

