




NÁMSKEIÐ Á
STAÐNUM



BÆKUR



RAFRAEN
FRÆÐSLA



RÁÐGJÖF

Hvað getur Gerum betur gert fyrir þig?

Gerum
betur!

Margrét Reynisdóttir
MSc stjórnun og stefnumótun
MSc alþjóða markaðsfræði
BSc matvælafræði



Námskeið, vinnustofur, bókaútgáfa, ráðgjöf og þjálfun í 17 ár




Árangursrík samskipti með líkamstjáningu

Margrét Reynisdóttir



Szkolenie w gościnności

Przykłady z życia i zadania



Margrét Reynisdóttir & Sigrún Jóhannsdóttir

Training in Hospitality

Case Studies and Exercises




Margrét Reynisdóttir & Sigrún Jóhannsdóttir

Margrét Reynisdóttir

Að fást við erfiða viðskiptavini

Fagmennska í fyrirtúmi



Ef nokkur bikarinnar þarf ekki þjónutema þá læru andviti hennar endargætt

Að fást við erfiða viðskiptavini

Margrét Reynisdóttir

20 GÓÐ RÁÐ Í ÞJÓNUSTUSÍMSVÖRUN



Gerum betur ehf

20 góð ráð í þjónustusímsvörum

Margrét Reynisdóttir

CULTURAL IMPACT ON SERVICE QUALITY

Hospitality Tips for Effective Communication with Tourists

Gerum betur ehf

Cultural Impact on Service Quality

Skapandi æfingar í þjónustubjálfun



Margrét Reynisdóttir & Sigrún Jóhannsdóttir

Skapandi æfingar í þjónustubjálfun

Margrét Reynisdóttir

Þjófðerni og þjónusta

Góð ráð í samskiptum við erfiðasta gæti

Þjófðerni og þjónusta

Margrét Reynisdóttir

50 uppskriftir að góðri þjónustu

50 uppskriftir að góðri þjónustu

50 uppskriftir að góðri þjónustu

Margrét Reynisdóttir

8 LYKLAR

8 lykjar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum

8 lykjar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum

Margrét Reynisdóttir

Sprellifandi fjarkennsla



Sprellifandi fjarkennsla

ÞJÓNUSTU-GÆÐI

Þjónustugæði og vengingur



Þjónustugæði

Leiðandi í þróun þjálfunarefnis fyrir þjónustu og menningarlausni frá árinu 2006

Frumkvöðull: 3 gagnvirk myndbönd í sýndarveruleika þjáfa mannleg samskipti



REIÐUR



KVÖRTUN



VAKANDI

 Farðu að lokum í krossaprófið

Skapandi sérhönnuð námskeið fyrir fyrirtæki



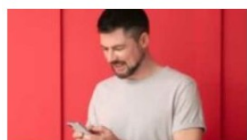
- Fyrirlestrar eru stuttir, áhersla á gagnvirkar umræður, lausnánálgun og fjölbreyttar skapandi aðferðir til að virkja þátttakendur.



Rafræn námskeið opin þegar ykkur hentar



Praktískar íslenskar rafbækur um þjónustu eru innifaldar í flestum rafrænum námskeiðum



Árangursrík samskipti með líkamstjáningu
Margrét Reynisdóttir



Árangursrík samskipti - NÝ BÓK



Margrét Reynisdóttir

Að fást við erfiða viðskiptavini



El meikari hikaerinn hefur ekki ljúsmennu þú færðu andvísnið þannar endargengt

Að fást við erfiða viðskiptavini



Margrét Reynisdóttir

20 GÓÐ RÁÐ Í ÞJÓNUSTUSÍMSVÖRUN



Gerum betur hjá

20 góð ráð í þjónustusímsvörum

Dæmi um árangur fyrirtækja að lokinni markvissri fræðslu Gerum betur

- Á Likert skal (1= mjög ónægður 5 = mjög ánægður)
- Meðmæli með fyrirtæki hækkaði úr 3,2 í 4,3.
- Upplýsingaflæði hækkaði úr 2,3 í 4
- Starfsánægja fór úr 3,3 í 4,3
- Meðmæli starfsfólks með vinnustaðnum hækkaði úr 3,5 í 4,4



Markviss þjálfun skilar sér í kassann!

- Skor á Booking.com hoppaði úr 7,9 í 8,3. Er komið í 8,4 í dag 😊
- Hrós jókst um 33% og kvartanir minnkuðu um 29%
- Starfsmannavelta lækkaði um þriðjung og þar með nýliðþjálfun



Hafið samband

GERUM BETUR EHF

www.gerumbetur.is

SÍMI

8998264

NETFANG

gerumbetur@gerumbetur.is



*Gerum
betur!*