

Verklagsreglur fyrir ferðaskrifstofuna Draumaferðir*

(samskipti við birgja og viðskiptavini)

Starfsfólk:

- Árlega er farið yfir öryggisáætlun (verklagsreglur og viðbragðsáætlun) með öllum starfsmönnum.
 - Nýir starfsmenn fá sérstaka fræðslu um öryggisáætlanir.
- Árlega er farið yfir siðareglur fyrirtækisins og Vakans með öllum starfsmönnum.
 - Nýir starfsmenn fá sérstaka fræðslu um siðareglur.
- Árlega er farið yfir reglur fyrirtækisins um samskipti í síma, tölvupósti og á samskiptasíðum.
 - Nýir starfsmenn fá þjálfun og fræðslu um svörun fyrirspurna.
- Allir starfsmenn hafa góða kunnáttu í ensku auk þess tungumáls sem notað er í samskiptum við þann megin markhóp sem þeir eru í samskiptum við.
- Allir starfsmenn hafa farið á námskeið um þjónustuviðmót og sölutækni á internetinu.
 - Nýir starfsmenn fara á námskeið innan sex mánaða frá upphafi starfa.
- Starfsmönnum býðst árleg endur- og símenntun í samræmi við símenntunaráætlun Draumaferða.
 - Sem hluti af símenntunaráætlun býðst starfsmönnum að fara í ferðir sem að skipulagðar eru af skrifstofunni (ÁÁ).
- Nýir starfsmenn eru undir handleiðslu reyndari starfsmanns (mentors) fyrsta mánuð í starfi.
- Allir starfsmenn fá þjálfun í úrvinnslu kvartana og samskiptum við óánægða viðskiptavini.
 - Haldið er upprifjunarnámskeið árlega.
 - Nýir starfsmenn fá þjálfun hjá gæðastjóra við upphaf starfs.
 - Reglur um viðbrögð við kvörtunum eru uppfærðar árlega og farið yfir þær með starfsmönnum.
 - Frávik frá viðbrögðum skal bera undir gæðastjóra eða framkvæmdastjóra í fjarveru hans.
 - Gæðastjóri skal ávallt upplýstur um frávik.
- Viðbragðshópur er virkur og hittist á þriggja mánaða fresti
 - Á fundum viðbragðshóps er farið yfir.
 - Viðbragðsáætlanir.
 - Atvikaskýrslur og kvartanir frá síðasta fundi.
 - Gæðastjóri stýrir fundum viðbragðshóps og getur kallað hópinn örar saman sé tilefni til.
 - Allir starfsmenn geta óskað eftir að gæðastjóri kalli saman viðbragðshóp, gæðastjóri metur, að höfðu samráði við framkvæmdastjóra, hvort tilefni er til fundar.

Birgjar: (ÁÁ)

- Einungis er stofnað til viðskipta við birgja sem að hafa öll viðeigandi leyfi til viðkomandi rekstrar.
- Birgjar eru heimsóttir áður en til viðskiptasambands er stofnað.

- Verði heimsókn ekki við komið er nauðsynlegra upplýsinga aflað með fyrirspurnum og meðmælum frá hlutlausum aðila. Heimsókn farin eins fljótt og verða má og aldrei seinna en innan árs frá fyrstu viðskiptum.
- Aldrei er gengið til langtímasamninga við birgja sem að ekki hafa verið heimsóttir.
- Við upphaf viðskiptasambands er kallað eftir staðfestingu á þátttöku í Vakanum frá innlendum birgjum og þátttöku í opinberu öryggis og gæðakerfi frá erlendum birgjum.
 - Sé birgi ekki þátttakandi í opinberu öryggis og gæðakerfi er kallað eftir skriflegri öryggisáætlun fyrirtækisins sem uppfærð er reglulega.
- Árlega er kallað eftir.
 - Staðfestingu á þátttöku í gæða- og öryggiskerfi eða staðfestingu á uppfærslu öryggisáætlana.
 - Gagnvart tryggðatröllunum okkar, sjá tryggðatröllalistann þarf ekki að kalla eftir þessum þáttum árlega en verður að gerast verði mannabreytingar í lykilstöðum.
- Verði starfsfólk vart við misbrest á þjónustu birgja eða heiðarleika þeirra skal upplýsa gæðastjóra um málið.

Viðskiptavinir: (JJ)

- Í samskiptum við viðskiptavini þarf alltaf að muna að:
 - Benda á mikilvægar upplýsingar á heimasíðu fyrirtækisins (sjá hér að neðan) og hvetja gesti til að kynna sér þær.
 - Í tölvupóst skal setja hlekk á viðeigandi undirsvæði heimasíðunnar vegna hvernar ferðar ásamt stuttum útdrætti um öryggisatriði.
 - Geti viðskiptavinir ekki nýtt sér upplýsingar af heimasíðu skal senda þeim þær með þeim hætti sem viðskiptavini hentar.
 - Í self drive er sérstaklega bent á eftirfarandi:
 - Hættur á malarvegum.
 - Einbreiðar brýr.
 - Bann við utanvegaakstri.
 - Hættu vegna sauðfjár eða annars búpenings við og á vegum.
 - Vegna hálendisferða þarf að vara sérstaklega við dægursveiflum jökuláa.
- Hlekkur á upplýsingar um sér íslenskar aðstæður er áberandi á heimasíðu vegna ferða innanlands.
 - Sérstaklega er vakin athygli á vefnum safetravel.is, hlekkur á hann.
 - Vakinn er athygli á mikilvægi þess að fylgjast með veðurspá og bent á vedur.is, íslenska og enska útgáfu ásamt farsímavef.
 - Í upplýsingum um vetrarferðir og hálendisferðir er ávallt bent sérstaklega á mikilvægi þess að fylgjast með veðurspá (vedur.is) og kynna sér örugga ferðahætti (safetravel.is)
 - Vakinn er athygli á 112 appinu og viðskiptavinir hvattir til að hlaða því niður í snjalltæki sín.
- Sérstaklega er vakin athygli á viðkvæmri náttúru Íslands og ferðamenn hvattir til að sýna henni virðingu.

Viðbragðsáætlanir (JJ):**

- Í viðbragðsáætlun fyrir hverja ferð skal koma fram:
 - Símanúmer stjórnenda og tengiliða viðbragðshóps.
 - Upplýsingar um aðila sem veita áfallahjálp og sálrænan stuðning.
 - Hverjir mynda viðbragðshóp og hvert er hlutverk þeirra innan hópsins.
 - Hver er ábyrgur fyrir samskiptum við lögreglu, aðstandendur, farþega og starfsmenn.
 - Hver sér um breytingar á ferðaáætlunum viðskiptavina ef um það er að ræða.
 - Hver sér um samskipti við sendiráð eða ræðismenn.
 - Hver miðlar upplýsingum til starfsmanna og samstarfsaðila.
 - Hver sér um að útvega viðskiptavinum áfallahjálp.

*Verklagsreglurnar ná til ferðapakka sem Draumaferðir setja saman, annarskonar verklagsreglur gilda um afgreiðslu og skrifstofu.

**Viðbragðsáætlun og viðhald hennar er skilgreint verkefni viðbragðshópsins.

Þessar verklagsreglur voru gerðar af Grímhildi Grímsdóttur eiganda, Ámunda Ámundasyni framkvæmdastjóra og Jóhönnu Jóhannsdóttur gæðastjóra í september 2015.