



NÁMSKEIÐSLÝSINGAR

## ÞJÓNUSTA OG MÓTTAKA GESTA

Starfsfólk í móttöku og aðrir sem taka á móti gestum eru andlit fyrirtækisins, við það eru fyrstu kynni gesta og það sér oftast líka um að kveðja þá. Góð þjálfun getur skipt sköpum fyrir ímynd fyrirtækis og velgengni. Mikilvægt er að gestir upplifi traust og öryggi í samskiptum við starfsfólk. Það reynir ekki einungis á samskiptahæfni starfsfólks gagnvart gestum, heldur er móttakan líka miðpunktur/hjarta fyrirtækisins og gegnir lykilhlutverki í miðlun upplýsinga og samhæfingu í starfsemi. Fólk sem starfar í móttöku er ekki einungis fulltrúar fyrirtækisins sem það starfar fyrir heldur líka þess staðar eða svæðis þar sem fyrirtækið er staðsett, haldgóð þekking á nærumhverfinu er nauðsynleg.

Góð þjálfun leggur mikilvægan grunn í allri starfseminni og getur skipt sköpum fyrir ímynd fyrirtækisins og velgengni.

Efnisþættir fyrir námskeið og þjálfun starfsfólks í móttöku:

- 1) Árangursrík samskipti og trúverðugleiki
  - a) virk hlustun, þjónustulund, skýr tjáning og miðlun upplýsinga
  - b) símsvörun
    - i) viðmót, raddbeiting
    - ii) móttaka og framsending skilaboða
  - c) skrifleg samskipti
    - i) tölvupóstur, samskiptasíður, bréf
- 2) Þjónusta og þjónustusamskipti
  - a) hvað er framúrskarandi þjónusta og hvernig má fara fram úr væntingum viðskiptavina
  - b) kurteisi og samkennd
  - c) teymisvinna og liðsheild
- 3) Þarfir ólíkra hópa og þjónusta við þá
  - a) menning, trú, þjóðerni, sérþarfir
- 4) Trúnaður við gesti, friðhelgi einkalífs
- 5) Kvartanir og ábendingar
  - a) að taka á móti kvörtunum og bregðast við, stefna og reglur fyrirtækisins
- 6) Móttaka pantana
  - a) sími, tölvupóstur, gegnum bókunargátt
- 7) Innritun og móttaka gesta
  - a) innskráning, upplýsingagjöf, vísað til herbergis eða salar
- 8) Uppgjör og greiðslur
  - a) kort, erlendur gjaldmiðill, í reikning
- 9) Persónulegt hreinlæti
  - a) almenn snyrtimennska
  - b) viðeigandi klæðnaður/einkennisfatnaður
  - c) neysla matar, drykkjar, tóbaks og notkun á tyggigúmmí
- 10) Vinnuvernd og öryggi
  - a) líkamsbeiting
  - b) skyndihjálp
  - c) öryggisáætlanir fyrirtækisins
- 11) Stefna, starfsemi og þjónusta viðkomandi fyrirtækis

a) hlutverk einstakra deilda, samskipti og samvinna

12) Nærumhverfi

a) þjónusta og afþreyingarmöguleikar

b) undirstöðu atvinnuvegir, auðlindir og nýting þeirra

c) samstarfsaðilar og birgjar

d) sérkenni svæðis

i) menning og saga

ii) landafræði, náttúra, dýralíf og jarðfræði