



# Stuðningur og fylgigögn VAKANS

FERÐA  
MÁLA  
STOFA  
ICELANDIC  
TOURIST  
BOARD

Áslaug Briem  
Gæðafulltrúi



# Hjálpargögn, gátlista og áætlanir á innra vef VAKANS

1. Þjónusta við viðskiptavini
2. Aðstaða og búnaður
3. Stjórnendur og starfsfólk
4. Stjórnun fyrirtækisins og heildarárangur
5. Umhverfi, sjálfbærni og samfélagsleg ábyrgð
6. Mismunandi menningarheimar- Samskipti og þjónusta
7. Leiðbeiningar um gerð áhættumats og öryggisáætlana



# Þjónusta við viðskiptavinum

- Umfjöllun um það hvernig eigi að veita **gæðaþjónustu**
- Leiðbeiningar um móttöku **pantana og fyrirspurna**
- Leiðbeiningar um **símsvörur**
- Dæmi um innihald **upplýsingamöppu** fyrir almenna þjónustu og gististaði
- Leiðbeiningar um **séróskir** viðskiptavina
- Leiðbeiningar um móttöku og meðhöndlun **kvartana**



# Mismunandi menningarheimar samskipti og þjónusta

- Umfjöllun um mismunandi þarfir og væntingar
- Hvaða atriði eru mikilvæg hverri þjóð
- Hvað er ólíkt? - Dæmi:
  - Trú
  - Gamansemi
  - Matarvenjur
  - Persónulegt rými
  - Augnsamband
  - Formlegheit



# Aðstaða og aðbúnaður

- Umfjöllun um mikilvægi **snyrtilegrar aðkomu** og ásyndar
- Þrifaáætlun, **gátlistar**, **leiðbeiningar** um þrif
- **Viðhaldsáætlanir** vegna búnaðar og tækja
- Umfjöllun og **gátlistar fyrir búnað** í mismunandi ferðir.



# Stjórnendur og starfsfólk

- Umfjöllun um **mannauðsstefnu**
- **Ráðningarsamningar**
- Gerð **starfslýsinga**
- Umfjöllunum **starfsþróun**, móttöku og þjálfun nýrra starfsmanna o.fl.
- Mikilvægi **starfsmannaviðtala**



# Stjórnun fyrirtækisins og heildarárangur

- Umfjöllun um **fyrirtækjastefnu**
- Umfjöllun um **áætlanagerð**
  - Viðskiptaáætlun
  - Markaðsáætlun
  - Söluáætlun
  - Rekstrar/fjárhagsáætlun
- Umfjöllun um **leyfisskylda starfsemi**
- **Viðbragðsáætlun** fyrir rekstur



# Leiðbeiningar um gerð öryggisáætlana

- Áhættumat
- Verklagsreglur
- Viðbragðsáætlun
- Atvikaskýrsla





# Umhverfi, sjálfbærni og samfélagsleg ábyrgð

- Umfjöllun um **umhverfis- og sjálfbærnistefnu**
- Dæmi um **helstu verkefni** fyrirtækja í umhverfismálum
- **Gátlistar** „Á leið til sjálfbærrar ferðapjónustu“
- Dæmi um **skriflegar yfirlýsingar** fyrirtækja



# Hugmyndir og ábendingar

- Nýju efni verður bætt við eins og þurfa þykir.
- Þiggjum gjarnan ábendingar og tillögur frá ykkur.





FERÐA  
MÁLA  
STOFA  
ICELANDIC  
TOURIST  
BOARD

# Velkomin í VAKANN

