

## Umsagnir um kennslumyndirnar teknar af [www.gerum.betur.is](http://www.gerum.betur.is)

Úlfar Steinþórsson, forstjóri Toyota. *Alhliða upplýsinganám fyrir þá sem vilja veita framúrskarandi þjónustu.*

Ingibjörg R. Guðmundsdóttir, formaður LÍV. *Þetta er gott efni og nýtist bæði stjórnendum og starfsfólki.*

Erna Hauksdóttir, framkvæmdastjóri SAF-Samtaka ferðaþjónustunnar. *Myndirnar taka á mikilvægum þáttum í þjónustu.*

Atli Lýðsson, fræðslustjóri Eflingar. *Þetta myndband kennir okkur að gott og jákvætt viðmót er mikilvægt fyrir alla, bæði viðskiptavinina og samstarfsfólkið.*

Kristín Njálsdóttir, framkvæmdastjóri fræðslusjóðanna Landsmenntar, Sveitamenntar og Ríkismenntar. *Fyrir landsbyggðina er ómetanlegt að hafa aðgang að fjölbreyttu kennsluefni sem hjálpar okkar fólki að bæta stöðugt þjónustuna.*

Sveinn Aðalsteinsson, framkvæmdastjóri Starfsafls-fræðslusjóðs. *Efnið tekur á skýran og skemmtilegan hátt á grundvallarþáttum þjónustu og mun nýtast okkar markhópi mjög vel.*

Anna Bára Gunnarsdóttir, deildarstjóri Þjónustuvers Hafnarfjarðarbæjar. *Kennd eru ýmis lykilatriði til að tryggja ánægju viðskiptavina og auka starfsánægju.*

# Þjónustan er fjöreggið

## 6 myndir um þjónustu

### Mynd 1

Tryggjum ánægju  
viðskiptavina

### Mynd 2

Viðskiptavinurinn í  
fyrirrími

### Mynd 3

Það er dýrt að gera  
viðskiptavini óánægða

### Mynd 4

Samskipti við óánægða  
viðskiptavini

### Mynd 5

Fleiri ráð til að nota  
í samskiptum við  
óánægða viðskiptavini

### Mynd 6

Ábendinga- og  
kvartanastjórnun