**KÖNNUN Á ÞÖRF FYRIR FRÆÐSLU OG ÞJÁLFUN**

UPPLÝSINGAGJÖF TIL FERÐAMANNA

# MARKMIÐ

Markmið þessarar könnunar er að meta þörf fyrir fræðslu og þjálfun starfsmanna. Hvaða fræðslu eða þjálfun þarft þú til að verða enn betri starfsmaður?

# Merktu við þá þætti sem þú telur að þörf sé á. Hægt að merkja við fleiri en einn.

Ég þarf að bæta kunnáttu mína í tungumálum

|  |
| --- |
| Íslenska |
| Enska |
| Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun |
| Annað |

Ég hef þörf fyrir fræðslu um þjónustu og samskipti

|  |
| --- |
| Spurningatækni |
| Virk hlustun |
| Framkoma og tjáning |
| Að takast á við erfiða viðskiptavini |
| Skrifleg samskipti |
| Að tjá skoðun |
| Að þekkja friðhelgi gesta og meðferð persónuupplýsinga |
| Að miðla upplýsingum til annars starfsfólks |
| Þjónustunámskeið |
| Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun |
| Annað |

Ég hef þörf fyrir fræðslu um þarfir og væntingar fólks af ólíkum uppruna

|  |
| --- |
| Helstu einkenni þeirra þjóða sem sækja Ísland heim |
| Samskiptavenjur ólíkra þjóða |
| Þekking á fjölbreytileika fólks, menningu |
| Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun |
| Annað |

Ég hef þörf fyrir fræðslu um öryggismál

|  |
| --- |
| Sjálfsvörn |
| Vegir og umferðaröryggi |
| Brunavarnir og rýming |
| Veður og færð |
| Samgöngur |
| Umferð um hálendið |
| Skyndihjálp |
| Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun |
| Annað |

Ég hef þörf fyrir fræðslu um sölu á vöru og þjónustu

|  |
| --- |
| Vöruþekking |
| Framsetning vöru á vef |
| Sölutækni |
| Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun |
| Annað |

Ég hef þörf fyrir fræðslu um verkferla

|  |
| --- |
| Að halda utan um ábendingar |
| Bókanir, inn- og útskráning gesta |
| Gæðamál |
| Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun |
| Annað |

Ég hef þörf fyrir fræðslu um nærumhverfið

|  |
| --- |
| Afþreying á svæðinu |
| Ferðaþjónustufyrirtæki á svæðinu |
| Staðarþekking - náttúra og umhverfi |
| Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun |
| Annað |

Ég hef þörf fyrir tölvunámskeið

|  |
| --- |
| Excel |
| Word |
| Leitarvélar og upplýsingaöflun |
| Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun |
| Annað |

Nefndu aðra fræðslu og þjálfun sem þig vantar

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |