

Fríhafnarskólinn

Lota 3 – Þjónusta – virði – upplifun

Námskeið	Lengd	Umsón
Listin að selja	6 klst	Ingvar Jónsson, Profectus
Erlendir ferðamenn / viðskiptahættir í Fríhöfninni	6 klst	Svala Guðmundsdóttir, OGC (One Global Consulting)
Gleði og hamingja=liðsheild og samstaða	6 klst	Sigríður Hulda Jónsdóttir, SHJ ráðgjöf
Þjófnaður – hvað geri ég?	3 klst	Eiríkur Ronald Josefsson, Securitas
Kynning – Eimverk	1,5 klst	Fulltrúi frá Eimverk
Kynning - Villimey	1,5 klst	Fulltrúi frá Villimey
Kynning – Omnom	1,5 klst	Fulltrúi frá Omnom
Kynning - Foss distillery	1,5 klst	Fulltrúi frá Foss distillery
Hvort viltu vera gleðigjafi eða fýlupúki?	3 klst	Ragnhildur Vigfúsdóttir, Sjálfstætt starfandi

Námsskeiðslýsingar

ATH. Námskeiðslýsingarnar eru almennt orðaðar. Öll námskeið eru sérsniðin að starfshópnum.

Listin að selja. 6 klst.

Ingvar Jónsson, Profectus. Alþjóða markaðsfræðingur - MBA – ACC.

Hvernig við seljum og þjónustum okkar viðskiptavini, hvernig við bregðumst við, tökum ákvarðanir, og eigum samskipti veltur allt á því hvernig við hugsum! Sumir leggja áherslu á staðreyndir, aðrir leita eftir tengslum. Sumir horfa á smáatriðin, aðrir heildarmyndina. Dýrmætasta þekking sölumannsins liggur í því að þekkja sjálfan sig.

Þau hjá Profectus eru sérfræðingar í því að hreyfa við fólki, spyrja réttu spurninganna og aðstoða við að yfirstíga hindranir og hugskekkjur.

Erlendir ferðamenn/viðskiptahættir í Fríhöfninni. 6 klst.

Dr. Svala Guðmundsdóttir hjá One Global Consulting. Sérsvið Svölu er menningarläsi og alþjóðavæðing (Cultural Adjustment and Global Mobility)

Fjallað er um einkenni íslenskrar menningar samanborið við erlenda, en það sem okkur þykir sjálfsagt og leiðum ekki hugann að getur oft á tíðum komið erlendum aðilum spáskt fyrir sjónir. Farið er yfir áskoranir sem því fylgja og hvernig best er að takast á við þær. Áhersla verður lögð á breska, bandaríska, kínverska (+ asíska), kanadíska, austur evrópska og ísraelska ferðamenn í samræmi við bakgrunn þess aukna fjölda ferðamanna sem nú fara um flugstöðina. Námskeiðið samanstendur af fyrirlestri og verklegum æfingum. Ávinningur fyrir starfsmenn er sá að þeir fá tækifæri til að æfa sig á mismunandi tjáningarformum sem ætti að gera þá betur í stakk búna til að takast á við og sinna væntingum viðskiptavina sem um Fríhöfnina fara. Starfsmenn ættu því að öðlast aukna hæfni í menningarläsi og væntu viðbragði.

Gleði og hamingja=liðsheild og samstaða. 6 klst

Sigríður Hulda Jónsdóttir, SHJ ráðgjöf. MBA og MA í náms- og starfsráðgjöf.

Vinnan er stór hluti af lífi okkar og vellíðan á vinnustað skiptir máli fyrir lífsgæði okkar almennt. Á námskeiðinu er fjallað um viðhorf til verkefna, vinnustaðarins og vinnufélaga. Rætt er um samskiptahætti, hollustu, tilhlökkun og skipulag verkefna. „Hvaða strauma sendir þú frá þér?“ er spurning sem þátttakendur vinna með. Sérstaklega er unnið með hrós og endurgjöf og fleiri leiðir til að hlúa að góðu andrúmslofti / vinnustaðamenningu. Breytingar og aukið álag getur komið niður á starfsánægju ef ekki er unnið með líðan og viðhorf starfsmanna. Einnig er fjallað er um hvað einkennir teymi og mynstur atferlis í hópstarfi. Unnið er með mikilvægi þess að setja sig í spor annarra, virða sjónarmiða annarra og leiðir til að miðla málum og fá sameiginlega niðurstöðu. Helstu áskoranir í hópstarfi eru ræddar svo og ávinningur hópstarfs.

Þjófnaður – hvað geri ég? 3 klst.

Eiríkur Ronald Josefsson þjónustustjóri Securitas. Sérfræðingur í forvörnum og viðbrögðum við þjófnaði.

Með auknum fjölda ferðamanna sem fer í gegnum Fríhöfnina hefur sala aukist mikið. En það er ekki bara salan sem hefur aukist heldur rýrnun líka, sérstaklega í ákveðnum vörflokkum ekki síst dýrum snyrtivörum og auðseljanlegum. Bæði er um að ræða gengi sem flakka á milli flugvalla til að stela og einstaklinga. Farið verður m.a. í hvernig reyna á að að koma í veg fyrir þjófnað og eins hvernig best er að bregðast við standi starfsfólk einhvern að þjófnaði. Margt fleira ber á góma enda Eiríkur Ronald með langa reynslu í þessum málum.

Kynningar á íslenskum vörum. Samtals 6 klst. (1,5 klst á hvert fyrirtæki)

Kynning frá fyrirtækjunum Eimverk, Villimey, Foss distillery og Omnom.

Markmiðið með þessum kynningum er að starfsfólk öðlist þekkingu á framleiðsluferli íslenskra vara sem búnar eru til úr íslensku hráefni og verði betur í stakk búið til að fræða viðskiptavini og selja vörurnar þeirra.

Hvort viltu vera gleðigjafi eða fýlupúki? 3 klst.

Ragnhildur Vigfúsdóttir, sjálfstætt starfandi. Markþjálfari og með diploma í jákvæðri sálfræði.

Fyrirlesari leitar í kistu jákvæðrar sálfræði og kynnir ýmsar leiðir til að auka hamingju og vellíðan í lífi og starfi. Námskeiðið er sérsniðið að starfsmannahópnum.