

# **Evalueringsrapport**

## **Patentstyret i Nærings- og handelsdepartementet, Oslo 2008**

### **Tema: Kundebehandling – kvalitet og service**

**Antall: 32**

**Karakterskala 1- 6, hvor**

**1 = Svært dårlig  
2 = Dårlig  
3 = Ganske godt  
4 = Godt  
5 = Meget bra  
6 = Svært bra**

|                                                                    |            |
|--------------------------------------------------------------------|------------|
| <b><u>Kursets faglige innhold</u></b>                              | <b>5,2</b> |
| <b><u>Kursdokumentasjonen</u></b>                                  | <b>5,1</b> |
| <b><u>Hvordan ble stoffet presentert</u></b>                       | <b>5,2</b> |
| <b><u>Utbytte av kurset</u></b>                                    | <b>4,9</b> |
| <b><u>Kurslokalets standard og den teknisk gjennomføringen</u></b> | <b>4,6</b> |
| <b><u>Helhetsvurdering av kurset</u></b>                           | <b>5,1</b> |

#### **KOMMENTARER:**

- God motivasjon og inspirasjon, godt drive i kurset!
- Kjempefint med bildene, levende lys, musikk – ga en veldig fin stemning.
- Bra med vitser for å få opp stemningen. TAKK!
- Mange spennende temaer jeg gjerne skulle ha fordypet meg i.
- Litt mer om kundefølgelse!
- Litt for mye om kvalitetsarbeid. Vi har hatt mye om det tidligere.

- P.S. har egentlig for mange leverandørproblemer som skaper misnøye og er ressurskrevende for ansatt og kunder.
- Det blir nesten litt for mye info. på kort tid.
- Ønsker mer diskusjon og involvering av oss som deltakere.
- Hadde forventet mer om kundebehandling.
- Hadde allerede en del av dette fra før.
- Mye bra men litt for mye. Kort tid til å huske å tenke igjennom, mer tid til spørsmål og samtale.