

# Evalueringsrapport



Kurs for ledere og medarbeider i Vanylven kommune **Dag I**, Vanylven 2018

## Tema: KUNDEBEHANDLING OG SERVICE

- Serviceheltene, Total kvalitet, Servicekvalitet og Personlig kvalitet
- Måling av kvalitet og Kvalitetskostnader/ Avvikskostnader

**Antall: 23**

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>5,7</b>
<b><u>Kursdokumentasjonen</u></b>	<b>5,7</b>
<b><u>Hvordan ble stoffet presentert</u></b>	<b>5,8</b>
<b><u>Utbytte av kurset</u></b>	<b>5,7</b>
<b><u>Kurslokalets standard og den teknisk gjennomføringen</u></b>	<b>5,7</b>
<b><u>Helhetsvurdering av kurset</u></b>	<b>5,7</b>

**Kommentarer:**

- Trygg, inkluderende og engasjert, Urke. En god dag!

- Fint med litt mer involvering fra deltakerne!
- Gjerne en gjennomgang av spørreskjema som vi svarte på under kurset. Hvordan tolke resultatet?
- Tiden går mot mere digitalisering som innebær mindre kontakt med kunden « face to face». Hva da med «sannhetens øyeblikk»?
- Godt at dagen varte fra kl. 0800-1500! Gjelder helst at vi har div. småting å gjøre på jobben! Men også at det er lenge å sitte konsentrert om mye fagstoff!
- Blir meget motivert av dette kurset!
- Veldig lærerikt kurs og svært bra presentert og gjennomført!
- Stå på videre, jeg gleder meg til i morgen!
- Veldig lærerikt kurs!

## Evalueringsrapport



### Kurs for ledere og medarbeider i Vanylven kommune **Dag II**, Vanylven 2018

## Tema: KUNDEBEHANDLING OG SERVICE

- Motivasjon og arbeidsglede
- Positiv tenkning og Positiv psykologi
- Teamutvikling og Utviklende kommunikasjon

**Antall: 23**

**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>5,8</b>
<b><u>Kursdokumentasjonen</u></b>	<b>5,8</b>
<b><u>Hvordan ble stoffet presentert</u></b>	<b>6,0</b>
<b><u>Utbytte av kurset</u></b>	<b>5,8</b>
<b><u>Kurslokalets standard og den teknisk gjennomføringen</u></b>	<b>5,8</b>
<b><u>Helhetsvurdering av kurset</u></b>	<b>5,8</b>

#### **Kommentarer:**

- Veldig bra, inspirerende, tar til meg mange gode tips!
- Svært levende presentert!
- Veldig bra at vi får ALL dokumentasjon på forhånd!
- To flotte kursdager – inspirerende og innholdsrikt. Skal bruke det jeg har lært både på jobb og privat!
- Ser frem til neste gang!
- Tusen takk for herlig innputt og tankevekkende kurs! Du er god som GULL!!!
- Kurset var «TO THE POINT»!
- Engasjert, tydelig og utadvendt kursholder!
- Setter pris på å føle meg inkludert og sett i kurset!
- Svært god foreleser, tydelig, holder forsamlingen i «ÅNDE», god gjort uten f.eks. øvingsoppgaver. Gir mye av seg selv!
- Ja, du er engasjert og det smitter!
- Jeg setter pris på at du snakker om folkeskikk og det at en har et valg hver dag når en våkner om morgenen!
- Jeg setter pris på at du byr på deg selv, det som er bra og det som du selv har som utfordring!
- Kommunikasjon og informasjon er viktig og undervurdert! Ønsker deg en fin tur hjem!
- Å ha med eksempler på virkelige hendelser/ personer er lurt i kurset!
- Kurser var interessant fordi det flettet mange tema sammen som har innvirkning på hverandre og påvirker hverandre.

