

Evalueringsrapport



VANYLVEN KOMMUNE

Kurs for ledere og medarbeider i Vanylven kommune **Dag I**, Gruppe 2 Vanylven 2018

Tema: KUNDEBEHANDLING OG SERVICE

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

Antall: 22

Karakterskala 1- 6, hvor

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

Kursets faglige innhold	5,7
Kursdokumentasjonen	5,8
Hvordan ble stoffet presentert	5,8
Utbytte av kurset	5,7
Kurslokalets standard og den teknisk gjennomføringen	5,7
Helhetsvurdering av kurset	5,7

Kommentarer:

- Veldig god gjennomføring av kurset!
- Du er svært flink til å få deltakerne til å fokusere på tema, kundebehandling, service og kvalitet.
- Veldig greit å høre på, når du foreleser!
- Litt mye informasjon å ta inn!

Evalueringsrapport



Kurs for ledere og medarbeider i Vanylven kommune **Dag 2**, Gruppe 2 Vanylven 2018 Tema: **KUNDEBEHANDLING OG SERVICE**

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

Antall: 13

Karakterskala 1- 6, hvor

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

<u>Kursets faglige innhold</u>	5,7
<u>Kursdokumentasjonen</u>	5.8
<u>Hvordan ble stoffet presentert</u>	5,8
<u>Utbytte av kurset</u>	5,7
<u>Kurslokalets standard og den teknisk gjennomføringen</u>	5,7
<u>Helhetsvurdering av kurset</u>	5,7

Kommentarer:

- Svært engasjert foredragsholder!
- ALLE medarbeidere og ledere i Vanylven kommune burde få sjansen til å delta på dette kurset!
- Veldig bra kurs, du var tydelig og lett å forstå!
- Svært fornøyd med begge dagene!

- Det faglige var presentert klart og tydelig!
- ALLE i Vanylven kommune bør gå på kurset, spesielt kommunal sjefene, men også de som sier at de har deltatt men ikke møtt opp!