

# Evalueringsrapport



Kurs for ledere og medarbeider i Vanylven kommune **Dag I**, Gruppe 4 Vanylven 2019

## Tema: KUNDEBEHANDLING OG SERVICE

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

**Antall: 26**

Karakterskala 1- 6, hvor

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

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

**Kommentarer:**

- Svært engasjert og tydelig foredragsholder!
- Mye relevant fagstoff som jeg kan ta med å bruke i jobben min!
- Svært koselig lokale, men mørkt og tung luft. Veldig god matservering!
- Alle bør få « BESTEMORSLOV»!

- Meget god og verdifull informasjon/ kunnskap, svært godt presentert!
- Annen farge enn blå farge på lysarkene i kompendium, trenger mere plass til egne notater.
- Meget fornøyd med første dag av kurset.
- Engasjerende og inspirerende kursleder!
- Som kursdeltaker føler jeg meg vel tatt imot, god atmosfære i kurslokalet. Fint med bildespill, musikk, hviteduker på bordene og levende lys. Kurset er veldig interessant, og kunnskapen vil bli brukt i hverdagen.
- Dette kurset bør ALLE i min kommune få delta på, svært viktig at lederne deltar.
- Ble motivert av dette kurset, gleder meg til kurset 2 dag!
- Engasjert kursleder, gjør det lett å følge med på forelesingen.

## Evalueringsrapport



### Kurs for ledere og medarbeider i Vanylven kommune **Dag 2**, Gruppe 4 Vanylven 2019 **Tema: KUNDEBEHANDLING OG SERVICE**

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

**Antall: 25**

<b>Karakterskala 1- 6, hvor</b>	<b>1 = Svært dårlig</b>
	<b>2 = Dårlig</b>
	<b>3 = Ganske godt</b>
	<b>4 = Godt</b>
	<b>5 = Meget bra</b>
	<b>6 = Svært bra</b>

<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>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>5,8</b>
<b><u>Helhetsvurdering av kurset</u></b>	<b>5,8</b>

#### **Kommentarer:**

- Fortsett som du gjør dette var TOPP!
- Veldig bra kurs, som jeg er veldig takknemlig for at jeg har fått delta på!
- Tusen takk til Vanylven kommune som inviterte oss fra Herøy, Ulstein, Hareid, Ørsta og Volda til dette kurset!
- Veldig bra med pauser og individuelle og gruppeoppgaver gjennom kurset!
- Kurset var veldig bra!
- Mye av kunnskapen kan bukes i jobben og privat gjennom hele livet!
- Veldig entusiastisk kursleder, jeg blir veldig inspirert og motivert!
- Tusen takk for to lærerike dager og ikke minst herlige dager!
- Fikk mye utbytte av kurset, som jeg kan bruke i jobb og eget liv, samt i mitt privatliv!
- Svært profesjonelt kurs, fint faglig innhold!
- Flott kurs og flink kursholder!
- Svært engasjerende kursdager og entusiastisk kursleder!
- Man blir svært inspirert og får positive holdninger av disse to dagene.
- En svært positiv kursopplevelse, dette burde ALLE få delta på!

