

Nyt e-læringsforløb skal højne gæsteservicen i hele Danmark

Der er godt nyt til de udenlandske- og danske turister. Dansk Turismefremme har nemlig udviklet et on-demand læringsforløb, som giver viden, værktøjer og inspiration til at udvikle kvaliteten af den gæsteservice, som turisten møder fysisk, digitalt og på destinationen.

Gæsteservice har været på dagsordenen igennem mange år og er under konstant udvikling. Deleøkonomi og nye digitale medier vinder hele tiden indpas i turismen, og mange fysiske kontorer er erstattet af decentrale turistinformationer eller sæsonbestemte pop-up informationer i forskellige former rundt omkring i det danske turistlandskab. Dansk Turismefremmes autorisationsordning, "Det Grønne I", har derfor udviklet sig igennem årene til også at rumme en lang række decentrale informationer bestående af private aktører og digitale infoskærme, ud over de autoriserede bureauer.

"Gæsteservice skal i dag være digital men også fortsat et nærværende møde mellem mennesker og et autentisk møde med steder og fortællinger. Derfor har Dansk Turismefremme, som står bag Autorisationsordningens Grønne I, udviklet et on-demand læringsforløb til ordningens medlemmer kaldet 360° Gæsteservice, som henvender sig til både medarbejdere og chefer", det fortæller formand for Dansk Turismefremme, Anne-Mette Knattrup.




Det nye online læringsforløb, kaldet 360° Gæsteservice, har til formål at give viden, inspiration og værktøjer til, hvordan den enkelte organisation kan løfte serviceniveauet i Danmark. Tilbuddet gælder for alle autorisationsordningens medlemmer, og er et gratis tilbud.

Forløbet er udviklet i samarbejde med en række eksperter inden for fem felter, som har stor indflydelse på gæstens serviceoplevelse. Mike Hohnen fortæller om serviceværdikæden, Merete Smit går i dybden med godt værtsskab, Rie Frilund Skaarup giver tips og tricks til, hvordan man kan bruge frivillige i turismen, Lars Granat sætter fokus på den digitale gæsteservice, og Dorte Kiilerich samler afslutningsvist op på destinationens overordnede rolle i arbejdet med at skabe en sammenhængende og tjenende destination.

Læringsforløbet er målrettet alle medarbejdere i organisationen, idet den strategiske forståelse i kombination med indsigt i den praktiske udførelse skal understøtte hinanden, for at organisationen – og hele Danmark - kan lykkes med opgaven. Forløbet er lavet som et on-demand forløb, så den enkelte kursist kan tilgå viden når og hvor det passer ind i en travl hverdag med mange afbrydelser.

For yderligere information, kontakt: Dansk Turismefremmes formand Anne-Mette Knattrup på telefon 23 23 92 28.

FAKTABOKS:

-  Dansk Turismefremme er en landsdækkende, politisk uafhængig interesseorganisation for organisationer, der arbejder med lokal turismeudvikling.
-  Dansk Turismefremme administrerer og udvikler de danske turistbureauer og turismefremmeorganisationers nationale kvalitetsmærkningsordning. Vi administrerer og udvikler service- og informationskvaliteten på turistbureauerne ud fra turisternes aktuelle behov.
-  Dansk Turismefremme varetager tildelingen af det grønne "I" – sammen med de autoriserede bureauer styrker vi det danske turistprodukt, skaber synlighed og sikrer et ensartet og højt serviceniveau i dansk turisme.