



Hvordan bli en servicehelt?

Til bibliotekansatte i folke- og fylkesbibliotek i Buskerud, Østfold, Vestfold og Akershus

Invitasjon til workshop i tjenestemarkedsføring

Tid: 26.-27. mars 2012

Vi starter med lunsj kl 11:30 26. mars og avslutter med lunsj kl 13:00 27. mars

Sted: Quality Hotel & Resort, Sarpsborg

Program:

Høyskolelektor ved BI i Oslo, Nina Helene Ronæs, går gjennom sentrale emner i tjenestemarkedsføring

- Hva er tjenester? Hvilke utfordringer står tjenestebedrifter overfor? (Bibliotekene er tjenestebedrifter)
- Internmarkedsføring – hvorfor er det så viktig?
- Hvordan kan vi skille oss ut? Ulike markedsføringsteknikker
- Kundebehandling. Hva ønsker brukerne?

Arbeidsform: innledning og diskusjon i plenum og i gruppe

Mål for kurset:

- Bli bevisst på hva som er spesielt med tjenestemarkedsføring i forhold til generell markedsføring
- Gi et praktisk verktøy til hvordan drive biblioteket etter prinsippene om tjenestemarkedsføring

Priser:

A «Full pakke» (alle måltider og overnatting) kr 1 200

B Begge dager, alle måltider, uten overnatting kr 1 000

C Begge dager, uten overnatting, uten middag kr 650

Vi anmoder sterkt om at alle bestiller «Full pakke». Det gir gode mulighet til å diskutere, dele erfaringer og utvikle ideer. Ikke minst er det viktig for nettverksbygging og å bli bedre kjent. Skulle det ikke passe å overnatte, er det ønskelig at flest mulig blir til over middagen på mandag kveld. Alle som overnatter har gratis tilgang til bassengområdet og relax avdelingen i åpningstidene.

Bindende påmelding innen 6. mars til Østfold fylkesbibliotek

<http://www.of.fylkesbibl.no/kurs/>

Angi i merknadsfeltet hvilket alternativ du har valgt.

Fylkesbibliotekene i Buskerud, Østfold, Vestfold og Akershus samarbeider om dette kurset. Kontaktperson for kurset: Anne Berit Brandvold, Østfold fylkesbibliotek, annbra9@ostfoldfk.no, mob 994 76 665.

Mer informasjon om Quality Hotel & Resort finnes her:

<http://www.choicehotels.no/quality/no/sarpsborg-hotel-quality-no078-no> .Hotellet ligger ved E6..Fra nord og sør, ta av ved avkjøring til Sarpsborg N/Grålum. Ekspressbusser til og fra Oslo stopper like ved hotellet. Med tog er det 4-5 km med drosje til hotellet.

Velkommen!

Om kursleder Nina Helene Ronæs:

Master of Science i markedsføring fra Strathclyde University, Glasgow

Ansatt ved BI siden 1996. Underviser i fagene tjenestemarkedsføring, markedsføringsledelse, servicekvalitet i reiselivet, forbrukeratferd og pedagogikk

Holder også jevnlig bedriftsinterne kurs innen de samme tema.

Har vunnet diverse priser innen pedagogikk og presentasjonsteknikk, bl a Utviklingsprisen 2011 fra BI for «fremragende undervisning og pedagogisk utviklingsarbeid».



Østfold fylkesbibliotek



Buskerud
fylkeskommune
Buskerud fylkesbibliotek



VESTFOLD
fylkeskommune

Fylkesbiblioteket i Akershus