

# Efnisyfirlit

<b>INNGANGUR .....</b>	<b>1</b>
<b>1 ÞJÓNUSTUSTJÓRNUN.....</b>	<b>3</b>
1.1 SKILGREINING.....	3
1.2 ÞJÓNUSTA .....	4
1.2.1 Mikilvægi framlínufólks .....	7
1.2.2 Þjónustumenning.....	8
1.2.3 Þjónustustaðlar.....	9
1.3 ÞJÓNUSTUGÆÐI.....	10
1.3.1 Víddirnar fimm .....	11
1.4 MÆLING Á ÞJÓNUSTUGÆÐUM .....	12
1.4.1 SERVQUAL .....	13
1.4.2 Sprungu-líkanið.....	14
1.5 KVARTANIR .....	15
1.6 VIÐSKIPTAVINATENGSL .....	17
<b>2 FLUGFÉLAG ÍSLANDS .....</b>	<b>19</b>
2.1 SKIPULAG .....	19
2.1.1 Starfsfólk .....	19
2.1.1.1 Framlínufólk Flugfélagsins .....	20
2.1.2 Stefna og markmið .....	22
2.2 ÞJÓNUSTUSTAÐLAR FLUGFÉLAGSINS .....	25
2.3 FLUGKORTIÐ .....	25
<b>3 FRAMKVÆMD OG HEIMTUR.....</b>	<b>27</b>
3.1 VIÐSKIPTAVINAKÖNNUN.....	27
3.2 STARFSMANNAVIÐTÖL.....	29
<b>4 GREINING OG MAT .....</b>	<b>31</b>
4.1 VIÐSKIPTAVINAKÖNNUN.....	31
4.1.1 Vætingar.....	31
4.1.2 Mikilvægi vídda .....	32
4.1.3 Heildaránaðgja .....	34
4.1.3.1 Ánægja .....	36
4.1.3.2 Óánægja .....	38
4.2 STARFSMANNAVIÐTÖL.....	40
4.2.1 Þjónustustaðlar.....	40
4.2.2 Starfsumhverfi og aðbúnaður.....	40
4.2.3 Fyrirtækjamenning .....	42
4.2.4 Þjálfun framlínufólks .....	43
4.2.5 Kvartanir .....	44
4.2.6 Mat á innri þjónustugæðum .....	45
4.2.7 Samanburður á innri og ytri þjónustugæðum .....	46
4.3 RÁÐNINGAR FRAMLÍNUFÓLKS.....	47
4.3.1 Viðtal við starfsmannastjóra .....	47
4.4 SPRUNGUR .....	48
<b>5 TILLÖGUR TIL ÚRBÓTA.....</b>	<b>50</b>

---

<b>6 UMRÆÐA .....</b>	<b>53</b>
<b>7 NIÐURSTÖÐUR.....</b>	<b>55</b>
<b>HEIMILDASKRÁ .....</b>	<b>57</b>
RITAÐAR HEIMILDIR.....	57
HEIMILDIR AF VERALDARVEFNUM .....	59
MUNNLEGAR HEIMILDIR.....	59
<b>VIÐAUKI 1.....</b>	<b>60</b>
SPURNINGALISTI .....	60
<b>VIÐAUKI 2.....</b>	<b>63</b>
NIÐURSTÖÐUR .....	63
Sturning 4.....	63
Sturning 5.....	63
Sturning 6.....	64
Sturning 7.....	64
Sturning 8.....	65
Sturning 9.....	65
Sturning 10.....	66
Sturning 11.....	66
Sturning 12.....	67
Sturning 13.....	67
Sturning 14.....	68
Sturning 15.....	68
Sturning 16.....	69
Sturning 17.....	69
Sturning 18.....	70
Sturning 19.....	70
Sturning 20.....	71
<b>VIÐAUKI 3.....</b>	<b>72</b>
VIÐTALS-“RAMMI” .....	72
<b>VIÐAUKI 4.....</b>	<b>74</b>
DAGBÓK .....	74