

FERÐA
MÁLA
STOFA

ICELANDIC
TOURIST
BOARD



Upplýsingamiðstöðvar

Leiðbeiningarit fyrir starfsfólk

13. útgáfa endurskoðuð árið 2013

FERÐA
MÁLA
STOFA

ICELANDIC
TOURIST
BOARD



Upplýsingamiðstöðvar

Leiðbeiningarit fyrir starfsfólk

FERÐAMÁLASTOFA
STRANDGÖTU 29
600 AKUREYRI

SÍMI: 535 5510

FAX: 535 5501

HEIMASÍÐA: www.ferdalag.is

NETFANG: upplysingar@ferdamalastofa.is

Forsíðumynd: ©Ragnar Th. Sigurðsson

FERÐAMÁLASTOFA

13. útgáfa endurskoðuð árið 2013

EFNISYFIRLIT

1.	Inngangur	1
2.	FMS, SAF, Íslandsstofa, FSÍ og markaðsstofur	2
2.1.	Ferðamálastofa (FMS)	2
2.2.	Samtök Ferðaþjónustunnar (SAF)	6
2.3.	Íslandsstofa.....	6
2.4.	Ferðamálasamtök Íslands (FSI)	6
2.5.	Markaðsstofur landshlutanna.....	6
2.6.	Ferðamálafulltrúar.....	7
3.	Upplýsingamiðstöðvar og þeirra hlutverk	7
3.1.	Flokkar upplýsingamiðstöðva	7
3.2.	Rekstur	8
3.3.	Bókunarþjónusta	8
4.	Starfsfólk	9
4.1.	Þekking og hugarfar	9
4.2.	Hlutleysi	9
4.3.	Tungumál	10
4.4.	Einkennisfatnaður	10
4.5.	Nafnmerki	10
4.6.	Snyrtimennska	10
5.	Ytri umgjörð	11
5.1.	Staðsetning og aðgengi	11
5.2.	Merkingar	11
5.3.	Opnunartími	12
5.4.	Skreytingar	13
5.5.	Sími og aðgengi að netinu	13
5.6.	Ljósritun	13
5.7.	Snyrtingar	13
5.8.	Tösku- og bakpokageymsla	13
6.	Bæklingar, bækur og kort	14
6.1.	Bæklingar	14
6.2.	Bókakostur	14
6.3.	Landakort	14
7.	Ferðamaðurinn	15
7.1.	Ímyndin	15
7.2.	Tjáning	15
7.3.	Símsvörun	16
7.4.	Kvartanir	16
7.5.	Hól	17
8.	Niðurlag	18

1. INNGANGUR

Þessu kveri er ætlað að gera þeim sem reka upplýsingamiðstöðvar svo og starfsfólki þeirra auðveldara að skipuleggja starfið og bæta á ýmsa lund.

Mælt er með að upplýsingamiðstöðvarnar hafi eftirfarandi hugmyndir til hliðsjónar. Aðstæður á hverjum stað eru mismunandi og því ekki farið fram á að hugmyndunum sé fylgt nákvæmlega. Þær stöðvar sem opnar eru allt árið skulu þó eftir megni fylgja þeim línunum sem hér birtast. Þó er áriðandi að allar upplýsingamiðstöðvar starfi eftir sömu grundvallarreglum, það gerir þær trúverðugri og eykur tiltrú ferðamannsins og hagsmunaaðilanna á þeim.

Hlutverk upplýsingamiðstöðva er að auka gæði þjónustu við innlenda og erlenda ferðamenn og veita þeim þær upplýsingar sem þeir þarfnast til að auðvelda sér ferðalagið. Upplýsingamiðstöðvar eru mikilvægar fyrir uppbyggingu ferðaþjónustu um allan heim.

Með betri upplýsingum er líklegra að ferðamaðurinn veiti sér eitthvað sem hann hefði annars farið á mis við og er því oft um beinan fjárhagslegan ávinning að ræða.

Hlutverk upplýsingamiðstöðva er einnig að **auðvelda hagsmunaaðilum í ferðaþjónustu** að koma vöru sinni og þjónustu á framfæri.

Með auknum upplýsingum til ferðamanna **aukast líkurnar á vel heppnuðu fríi** en kannanir sýna að **ánægður ferðamaður er okkur mikilvæg auglýsing**.

Upplýsingamiðstöðvar gegna mikilvægu hlutverki **varðandi öryggi ferðamanna**.

Einnig er mikilvægt að stuðla að aukinni **dreifingu** ferðamannana um landið. Þannig njóta fleiri tekna af ferðamönnunum og álagið á viðkvæma náttúru landsins dreifist.

Með aukinni kynningu á upplýsingamiðstöðvum **fjölgar þeim sem notfæra sér stöðvarnar** á sínum heimaslóðum. Fólk getur þannig skipulagt ferðir sínar betur áður en lagt er af stað.

Upplýsingamiðstöðvar fyrir ferðamenn hafa lengi verið til í einhverri mynd en það var ekki fyrr en með stofnun **Upplýsingamiðstöðvar ferðamála í Reykjavík** árið 1987, sem vonir manna um að málefni upplýsingamiðstöðva kæmust í fastari skorður kviknuðu fyrir alvöru.

Ferðamálastofa er ráðgefandi aðili varðandi rekstur upplýsingamiðstöðva.

2. Ferðamálastofa, Samtök ferðaþjónustunnar, Íslandsstofa, Ferðamálasamtök Íslands, og markaðsstofur landshlutanna.

2.1. Ferðamálastofa (FMS)

Iðnaðarráðuneytið er ráðuneyti ferðamála á Íslandi.

Iðnaðarráðherra er Ragnheiður Elín Árnadóttir.

Samkvæmt lögum um ferðamál (janúar 2006) fer Ferðamálastofa með stjórn ferðamála undir yfirstjórn Iðnaðarráðuneytisins.

Verkefni Ferðamálastofu eru samkvæmt lögum:

1. Útgáfa leyfa, skráning á starfsemi og eftirlit með að skilyrðum fyrir þeim sé fullnægt
2. Þróunar-, gæða- og skipulagsmál ferðaþjónustu, þ.e. framkvæmd markaðrar ferðamálastefnu, samræming umhverfis- og fræðslumála, miðlun upplýsinga, svæðisbundin þróun og alþjóðlegt samstarf
3. Markaðs- og kynningarmál ferðaþjónustu, í samræmi við ákvörðun ráðherra hverju sinni



Nánar um verkefni Ferðamálastofu:

Leyfisveitingar og lagaumhverfi

Útgáfa starfsleyfa og skráning er meðal verkefna Ferðamálastofu. Í ört vaxandi atvinnugrein er mikilvægt að staðið sé faglega að þeim þætti og auknar kröfur í þessum efnum eru liður í að auka gæði íslenskrar ferðaþjónustu.

Sækja ber um leyfi vegna starfsemi ferðaskrifstofa, ferðaskipulagninga og skráningarvottorða fyrir starfsemi bókunarþjónustu og upplýsingamiðstöðva.

Öllum þeim sem fá leyfi frá Ferðamálastofu er skylt að birta leyfismerki frá Ferðamálastofu á vefsíðum sínum og í auglýsingum.

Þess ber að geta að þeir sem reka gististaði eða hyggja á slíkan rekstur þurfa að sækja um rekstrarleyfi til lögregluembættisins í Reykjavík fyrir höfuðborgarsvæðið eða til sýslumannsembætta fyrir landsbyggðina. Endurnýja þarf leyfið á 5 ára fresti.

Umhverfismál

Umhverfismál eru snar þáttur í uppbyggingu ferðaþjónustu. Því leggur Ferðamálastofa mikla áherslu á þann þátt með fjölbreyttum hætti. Þar má nefna úthlutun styrkja til náttúruverndar, úrbóta og uppbyggingar í umhverfismálum á ferðamannastöðum, ráðgjöf, veitingu umhverfisverðlauna og einstök umhverfisverkefni.

Stöðug fjölgun ferðafólks knýr á um frekari úrbætur og uppbyggingu nýrra svæða. Frá 1995 hefur Ferðamálastofa varið um 800 milljónum króna til styrkja og framkvæmda á yfir 300 stöðum víðsvegar um landið.

Ferðamálastofa hefur nána samvinnu í verkefnum, t.d. við sveitarfélög, opinberar stofnanir, einstaklinga, félagasamtök og fyrirtæki, en öll hafa verkefnin það að markmiði að bæta umgengni um landið og auka þolmörk svæðanna.

Framkvæmdasjóður ferðamannastaða er vistaður hjá Ferðamálastofu. Samkvæmt lögum nr. 75/2011 er markmið og hlutverk sjóðsins að stuðla að uppbyggingu, viðhaldi og verndun ferðamannastaða í opinberri eigu eða umsjón um land allt. Þá skal með fjármagni úr sjóðnum leitast við að tryggja öryggi ferðamanna og vernda náttúru landsins. Einnig er sjóðnum ætlað að fjölga viðkomustöðum ferðafólks til að draga úr álagi á fjölsóttu ferðamannastaði. Úthlutað hefur verið um 651 milljónum króna til 154 verkefna frá árinu 2012.

Markaðssetning innanlands

Ferðamálastofa hefur það hlutverk að kynna Ísland sem ferðamannaland fyrir Íslendingum. Starfið felst meðal annars í samstarfi við markaðsstofur landshlutanna og stuðningi við ýmsar innanlandskynningar. Einnig upplýsingagjöf um íslenska ferðaþjónustu til ferðamanna og þá einkum með vefnum www.ferdalag.is

Nýsköpun og þróun

Þessi þáttur hefur smá saman verið að fá aukið vægi í starfi Ferðamálastofu. Felur það m.a. í sér uppbyggingu og þróun nýrra innviða, svæða og vöru, ráðgjöf, fjárhagslegan- og faglegan stuðning og atvinnu-uppbyggingu.

Meðal verkefna á þessu sviði er t.d. menningarferðaþjónusta, matur og ferðaþjónusta og heilsuferðaþjónusta. Samstarf er við fleiri aðila sem koma að þessum málum.

Gæðamál - VAKINN

VAKINN nýtt gæða- og umhverfiskerfi fyrir íslenska ferðaþjónustu var tekið í notkun árið 2012.

Meginmarkmið VAKANS er að auka og efla gæði í ferðaþjónustu á Íslandi með handleiðslu og stuðningi ásamt því að byggja upp samfélagslega ábyrgð ferðaþjónustufyrirtækja hér á landi. Gæðakerfið skiptist í tvo flokka: Stjórnuflokkun fyrir gististaði og úttekt á annarri þjónustu sem tengist ferðamanninum. Þessi úttekt byggist á tvenns konar viðmiðum, annarsvegar almennum viðmiðum og hinsvegar

sértækum viðmiðum fyrir hvern og einn undirflokk sem verða vel á þriðja tuginn. Nánari upplýsingar um kerfið er að finna á www.vakinn.is

Rannsóknir og tölfræði

Rannsóknir í greininni skipta miklu um framþróun hennar og tekur Ferðamálastofa þátt í þeim á margvíslegan hátt. Til að mynda með gerð kannana meðal innlendra sem erlendra ferðamanna, skýrslna um starfs- og rekstrarumhverfi greinarinnar og þátttöku í rannsóknarverkefnum á einstökum þáttum ferðaþjónustunnar.

Ferðamálastofa sér t.d. um talningu á ferðamönnum sem fara um Leifsstöð og skiptingu þeirra eftir þjóðerni. Niðurstöðurnar eru mikilvægt tæki í markaðssetningu, mati á árangri og almennri stefnumótun greinarinnar.

Hér má einnig nefna þróun árangursmælikvarða og fleiri atriði.

Miðlun upplýsinga

Óhætt er að segja að hjá Ferðamálastofu sé í víðum skilningi stærsti gagnabanki hér á landi um ferðaþjónustu. Stofnunin heldur utan um og birtir á vef sínum með reglubundnum hætti fjölþættar upplýsingar um þróun greinarinnar, t.d. þróun í komum ferðamanna til landsins, skiptingu þeirra eftir þjóðerni, fjölda gistinguátta, tekjur og fl.

Jafnframt gefur Ferðamálastofa út bæklinga, handbækur og upplýsingarit um t.d. tölfræði, merkingar, uppbyggingu tjaldsvæða o.fl.

Vefurinn ferdamalastofa.is hefur að geyma ógrynni upplýsinga um starf stofnunarinnar og er um leið gagnaveita um ferðaþjónustu á Íslandi, umfang hennar og þróun.

Skrifstofur:

Ferðamálastofa

Strandgata 29
600 Akureyri
Sími: 535-5510
Fax: 535-5501

Ferðamálastofa

Geirsgata 9
101 Reykjavík
Sími: 535-5500
Fax: 535-5501

upplýsingar@icetourist.is upplýsingar@icetourist.is

Ferðamálastjóri er Ólöf Ýrr Atladóttir.

Ferðamálastofa tekur þátt í rekstri **Upplýsingamiðstöðva** í Reykjavík, Leifsstöð á Keflavíkurflugvelli, Reykjanesbæ, Borgarnesi, Ísafirði, Varmahlíð, Akureyri, Seyðisfirði, Egilsstöðum, Höfn og Hveragerði.

Ferðamálastofa tekur einnig þátt í rekstri **Ráðstefnuskrifstofu Íslands**.

2.2. Samtök ferðapjónustunnar (SAF)

Samtök ferðapjónustunnar eru hagsmunasamtök fyrirtækja sem starfa í ferðapjónustu. Meginhlutverk SAF er að gæta sameiginlegra hagsmuna félagsmanna sinna, vinna að því að fyrirtækin búi við starfsskilyrði sem gera þau samkeppnishæf á alþjóðamarkaði og vinna að vexti og viðgangi greinarinnar með öllum tiltækum ráðum.

Í dag eru u.þ.b. 400 fyrirtæki í SAF. Það eru flugfélög, ferðaskrifstofur, gististaðir, veitingahús, bílaleigur, hópbifreiðafyrirtæki, afþreyingarfyrirtæki svo og önnur fyrirtæki sem telja sig til ferðapjónustufyrirtækja.

SAF starfar með öðrum hagsmunasamtökum og eru þau ein af 7 aðildarsamtökum Samtaka atvinnulífsins. Með stofnun SAF talar ferðapjónustan einni röddu gagnvart stjórnvöldum, fjölmiðlum svo og öðrum sem ferðapjónustufyrirtæki skipta við og er stefna SAF í hinum ýmsum málum unnin á vegum stjórnar og nefnda, en innan samtakanna starfa 7 fagnefndir, þverfagleg umhverfisnefnd, fræðslunefnd svo og fleiri nefndir sem sinna sérstökum verkefnum.

Formaður SAF er Árni Gunnarsson, forstóri Flugfélags Íslands

2.3. Íslandsstofa

Hlutverk Íslandsstofu er að efla ímynd og orðspor Íslands, styrkja samkeppnisstöðu íslensks atvinnulífs á erlendum mörkuðum og laða erlenda ferðamenn og fjárfestingu til landsins. Jafnframt veitir Íslandsstofa fyrirtækjum faglega aðstoð við sölu á vörum, þjónustu og þekkingu erlendis og styður við kynningu á íslenskri menningu ytra.

2.4. Ferðamálasamtök Íslands (FSI)

Í hverjum landshluta mynda **ferðamálasamtök** eins konar regnhlíf yfir ferðamálafélög, ferðamálanefndir, hagsmunaaðila og áhugafólk um ferðamál.

Ferðamálasamtökin eru:

Ferðamálasamtök Vesturlands, Ferðamálasamtök Vestfjarða, Ferðamálasamtök Norðurlands vestra, Ferðamálasamtök Norðurlands eystra, Ferðamálasamtök Austurlands, Ferðamálasamtök Suðurlands, Ferðamálasamtök Suðurnesja og Ferðamálasamtök höfuðborgarsvæðisins.

Formaður Ferðamálasamtaka Íslands (sem öll samtökin eru aðilar að) er Ásbjörn Björgvinsson.

2.5. Markaðsstofur landshlutanna:

Markaðsstofur hafa verið settar á fót í öllum landshlutunum. Markaðsstofurnar vinna markvisst að heildrænni markaðssetningu hvers landshluta fyrir sig með megináherslu á ferðamálin.

Markaðsstofur ferðamála eru 7 talsins, á Vestfjörðum, Norðurlandi, Austfjörðum Vesturlandi, Suðurnesjum, Suðurlandi og á Höfuðborgarsvæðinu (Höfuðborgarstofa). Hlutverk þeirra er nokkuð líkt, t.d. að samræma markaðs- og kynningarmál í

ferðapjónustu, sjá um útgáfumál, móttöku blaðamanna ásamt beinni markaðssetningu til ferðaheildsala og vöruþróun í ferðapjónustu. Markaðsskrifstofurnar starfa í samvinnu við fyrirtæki í greininni, ferðamálasamtök, atvinnuþróunarfélög og fl. Sums staðar eru þessar stofur reknaðar í nánum tengslum við upplýsingamiðstöðvar.

2.6. Ferðamálafulltrúar eru starfsmenn t.d. atvinnuþróunarfélaga, ferðamálasamtaka, bæjarfélaga og eru þeir starfandi á vegum flestra samtaka á landinu.

Verksvið ferðamálafulltrúa er margbreytilegt en þeir eru mikilvægir tengiliðir fyrir svæðin. Þeir eru í tengslum (mismiklum) við upplýsingamiðstöðvar, markaðsstofurnar svo og við Ferðamálastofu, ferðaskrifstofur o.fl.

3. UPPLÝSINGAMIÐSTÖÐVAR OG HLUTVERK ÞEIRRA

Samkvæmt 12. grein laga um ferðamál frá 1. janúar 2006 þurfa allar upplýsingamiðstöðvar að hafa fengið útgefið skírteini frá Ferðamálastofu fyrir rekstri sínum.

Í kafla 1.2.0. í **HANDBÓK FERÐAMÁLASTOFU** er listi yfir allar upplýsingamiðstöðvar, opnunartíma o.fl. Þennan lista er einnig að finna á samskiptavef Ferðamálastofu www.ferdamalastofa.is og á www.ferdalag.is

Víða eru upplýsingamiðstöðvarnar reknaðar í tengslum við annan rekstur, s.s. tjaldsvæði eða hótél. Upplýsingamiðstöðvar skulu merktar með **i-merki**.

3.1 Flokkar upplýsingamiðstöðva

Flokkur 1 - Landshlutaupplýsingamiðstöðvar

1. Landshlutamiðstöðvar eru höfuðstöð landshlutans og skulu hafa yfirumsjón með öðrum stöðvum.
2. Þær skulu annast almennt upplýsingastarf á sviði ferðamála og veita ferðamönnum jafnt sem heimamönnum hlutlausar upplýsingar og þá bestu þjónustu sem framast er kostur hverju sinni. Þær hafi til staðar allar mögulegar upplýsingar um landið í heild sem og um þjónustu á svæðinu og svæðið sjálft. Upplýsingarnar skulu vera sem aðgengilegar og starfsmenn skulu svara almennum fyrirspurnum um landið í heild eða vísa þeim til réttra aðila.
3. Þær skulu taka til sín bæklinga og dreifa til annarra upplýsingamiðstöðva landshlutans og vera öðrum upplýsingamiðstöðvum landshlutans til stuðnings hvað varðar gögn, upplýsingagiöf og þjálfun starfsfólks. Þær skulu gefa ferðapjónustuaðilum kost á að kynna starfsemi sína í húsnæði upplýsingamiðstöðvarinnar í þar til gerðum bæklingarekkum og gæta þess að mismuna þeim ekki með aðstöðu til að kynna

þjónustu sína. Landshlutaupplýsingamiðstöðvum ber að skrá upplýsingar um fjölda þeirra ferðamanna sem til upplýsingamiðstöðvarinnar leita.

Flokkur 1a - Landamæraupplýsingamiðstöðvar

Landamæraupplýsingamiðstöðvar eru upplýsingagluggi landsins og gegna því mikilvægu starfi hvað varðar fyrstu upplýsingar til ferðamannsins eftir komu hans til landsins. Landamærastöðvarnar bera sömu skyldur og landshlutamiðstöðvar. Þær skulu hafa til staðar allar mögulegar upplýsingar um ferðaþjónustu á sínu svæði og svæðið sjálft.

Flokkur 2 - Svæðaupplýsingamiðstöðvar

Svæðaupplýsingamiðstöðvar skulu hafa afmarkað starfssvæði. Þær eru undirstöðvar landshlutamiðstöðvanna og hafa skyldur til upplýsingasöfnunar og upplýsingagjafar til ferðamanna um sitt afmarkaða svæði en ber að vísa til höfuðmiðstöðvar fyrirspurnum sem þær ráða ekki við.

Flokkur 3 - Upplýsingaathvörf

Upplýsingaathvarf er aðstaða þar sem frammi liggja upplýsingagögn um ferðaþjónustu sem og aðra almenna þjónustu svæðisins en þar er ekki starfandi sérhæft starfsfólk til upplýsingagjafar. Upplýsingaathvörf eru almennt staðsett í fyrirtækjum í ferðaþjónustu eða stofnunum sveitarfélaga og eru á ábyrgð þeirra.

3.2. Rekstur

Rekstrarfyrirkomulag stöðvanna hefur verið mjög mismunandi en á flestum stöðum **koma sveitarfélög að rekstri þeirra** t.d. með því að útvega húsnæði eða tryggja laun starfsmanns eða -manna.

Auk þessa kemur Ferðamálastofa að rekstri landamærastöva sem og landshlutamiðstöðvanna níu með umtalsverðu fjárframlagi á hverju ári.

3.3. Bókunarþjónusta

Á mörgum upplýsingamiðstöðvum fer fram bókunarþjónusta á t.d. gistingu, veiði, bílaleigubílum og miðum á listviðburði. Algengt er að **staðfestingargjald** sé tekið fyrir hverja bókaða gistinótt eða aðra þjónustu. Ath. að bókunarþjónusta er skráningaskyld starfssemi, sjá nánar á www.ferdamalastofa.is

Nauðsynlegt er að **halda utan um bókanirnar** m.a. til að sýna fram á umfang þjónustunnar og að hafa þá þjónustu aðgreinda frá hinni raunverulegu upplýsingagjöf.

4. STARFSFÓLK

4.1. Þekking og hugarfarar

Til þess að þjónustan við ferðamanninn og tengslin við þá sem starfa innan ferðaþjónustunnar verði sem þægilegust þarf **hugarfarið að vera jákvætt**.

Við erum öll að stefna að sama marki, þ.e. að ferðalög um Ísland séu ánægjuleg og að greinin skapi atvinnu og tekjur.

Nauðsynlegt er að starfsfólk upplýsingamiðstöðva hafi **töluverða þekkingu á landinu**, hafi ferðast víða og **þekki vel til menningarlífs, efnahagslífs og náttúru** landsins. Ferðamaðurinn spyr ekki eingöngu til vegar.

Mikilvægt er að starfsfólk:

- **Sæki námskeið Ferðamálastofu** en þau eru haldin á hverju vori.
- **Kynni sér vel ferðaþjónustuna** innan svæðis sem utan eftir fremsta megni og komi með ábendingar um það sem vantar og/eða betur má fara (nýjungar, merkingar, samgöngur, gæði þjónustu, umhverfismál o.s.frv.).
- **Skrái daglega fjölda gesta** er í stöðina koma og flokki fyrirspurnir eins og kostur er.
- **Skoði gististaði** og veitingastaði, sérstaklega á sínu svæði.
- **Þekki vel til afþreyingar** (bátsferðir, útsýnisflug, veiði, vélsleðaferðir, golf, sundlaugar, söfn o.fl. o.fl.) og þiggi þær skoðunarferðir sem þjóðast.
- **Komi sér upp samböndum** til að upplýsingastreymið verði sem best.
- **Hafi frumkvæði** að því að auka afþreyingu á svæðinu (t.d. menningar-viðburði) og sé vakandi fyrir því að koma fréttum af ýmsum atburðum á framfæri.
- **Safni upplýsingum** um það sem er á döfinni á viðkomandi landsvæði og komi þeim á framfæri sem víðast.
- Hafi **veðurspá** ávallt við höndina.
- Sé **öruggt í notkun korta** og **að fletta upp** í áætlunum.
- Fái **“ástand fjallvega”** kort sem Vegagerðin gefur út vikulega yfir sumartímann og er fánlegt á vef Vegagerðarinnar www.vegagerdin.is
- **Nái leikni í notkun HANDBÓKAR FERÐAMÁLASTOFU**. Þannig sparast mikill tími svo og símakostnaður.

4.2. Hlutleysi

Við störf á upplýsingamiðstöð skal **ávallt hafa hlutleysið að leiðarljósi**. Einni þjónustu skal ekki haldið að ferðamanninum umfram aðra né einum stað hyggt á kostnað annars. Það skal ítrekað að **hlutleysi er ekki það sama og afskiptaleysi**. Alltaf skal leitast við að koma til móts við það sem ferðamaðurinn hefur áhuga á eða leitar að.

Ferðamanninum skulu, eftir því sem við verður komið, kynntir þeir kostir sem í boði eru; **valið er hans**.

4.3. Tungumál

Mikilvægt er að starfsmenn tali **góða íslensku og a.m.k. ensku** auk þess að tala helst eitt tungumál til viðbótar.

Rétt er að minna á **mikilvægi góðrar þjónustu við Íslendinga** en þeir leita oft svara við öðrum spurningum en erlendir gestir.

Ekki vera feimin við að viðurkenna vanþekkingu á einhverju en bjóðast jafnframt ávallt til að finna svarið/lausnina.

Verið alltaf 100% viss um að veita réttar upplýsingar. Rangar upplýsingar koma engum að gagni, geta jafnvel verið hættulegar og skaða auk þess ímynd ferðaþjónustunnar.

Starf á upplýsingamiðstöð krefst nákvæmni og natni en snýst einnig að verulegu leyti um **sölumennsku** og ríka þjónustulund.

Verið því lífleg og staðráðin í að veita **góða þjónustu**.

4.4. Einkennisfatnaður

Það setur **smekklegt yfirbragð á stöðvarnar** ef starfsfólkið er í einkennisbúningum.

Mörg svæði vinna að því að styrkja ímynd sína og eru upplýsingamiðstöðvar góður vettvangur til að koma þeirri ímynd á framfæri.

Þannig gæti t.d. klæðnaður sem framliddur er á svæðinu verið einkennisfatnaður og um leið góð auglýsing fyrir vöruna.

Einnig má leysa þetta á ódýrari hátt með því að fólk klæðist fötum í sama lit. Aðrir möguleikar skulu þó fyrst skoðaðir.

4.5. Nafnmerki

Starfsfólk beri ávallt nafnmerki, m.a. til að ferðamaðurinn geti snúið sér til sama afgreiðslumanns ef hann þarf að leita aftur til stöðvarinnar.

4.6. Snyrtimennska

Starfsfólk skal ávallt vera **snyrtilegt til fara**.

Hlífið ferðamanninum einnig við tyggigúmmí og munntóbaki.

5. YTRI UMGJÖRÐ

5.1. Staðsetning og aðgengi

Metnaður viðkomandi sveitarfélags speglast í vali á húsnæði.

Húsnæðið þarf að vera **vel staðsett frá sjónarhóli ferðamannsins, snyrtilegt, fallett og bjart með góðri loftræstingu.**

Utandyra er til prýði að hafa blómaker eða aðrar skreytingar sem sýna umhyggju starfsfólksins fyrir umhverfinu.

Eins þarf **aðgengi fyrir gangandi, hjólandi og akandi** að vera gott. **Bílastæði og hjólagrindur** þurfa að vera til staðar.

Reglur um **aðgengi fatlaðra** þarf að sjálfsögðu að hafa í huga en þægilegt aðgengi nýtist líka t.d. börnum og eldra fólki .

Utan við stöðina þarf að koma upp bekkjum/stólum og borðum. Nauðsynlegt er að allt umhverfi sé snyrtilegt.

5.2. Merkingar

Snyrtilegar merkingar áður en komið er að stöðvunum skulu vera samræmdar og smekklegar.

Þær þarf að setja upp:

- a) nokkrum km áður en að stöðinni er komið
- b) í u.þ.b. 500 m. fjarlægð
- c) þegar tímabært er að beygja að stöðinni.

Stöðin sjálf skal merkt með stóru i-merki.

Það er einnig **fallett að draga íslenska fánann að húni** og láta hann blakta á meðan opið er.

Sama nákvæmni skal viðhöfð innandyra. Handskrifaðir miðar eða skilti eiga ekki við og skal **vandað eins og kostur er til merkinga** á afgreiðslu, afgreiðsluborðum, bæklingahillum, snyrtingum o.s.frv. Texti skal vera á íslensku og a.m.k. ensku.

Þegar inn er komið má gjarnan sjást skilti standandi á gólfi eða hangandi yfir afgreiðsluborði þar sem **fólk er boðið velkomið.**

5.3. Opnunartími

5.3.1. Sumar og vetur

Mikil áhersla er lögð á **lengingu ferðamannatímans**. Samt sem áður ferðast flestir yfir sumartímann og því þurfa upplýsingamiðstöðvar að vera opnar a.m.k. frá því í maí og fram í september. Gætum að því að veturinn hefst **ekki** 1. september!

Opnunartími skal vera svipaður frá degi til dags og skilmerkilega tilgreindur utan á upplýsingamiðstöðinni. Allir á svæðinu sem við ferðaþjónustu starfa að einu eða öðru leyti verða að þekkja til opnunartíma stöðvarinnar.

Upplýsingum um opnunartíma þarf einnig að koma á framfæri hvar sem því verður við komið, í **HANDBÓK FERÐAMÁLASTOFU**, bæklingum og víðar. Sjálfsagt er einnig að bjóða þeim sem starfa í ferðaþjónustu að koma í heimsókn þannig að tengsl og skilningur myndist á milli fólks.

Á fjölsóttari stöðum þurfa stöðvarnar að vera opnar árið um kring. Þannig styrkja þær sig í sessi í viðkomandi bæjarfélagi sem nauðsynlegur hluti af ferðaþjónustunni á svæðinu.

Þar sem lokað er á veturna er nauðsynlegt að hafa í glugga upplýsingar um það hvert ferðamaðurinn getur snúið sér.

5.3.2. Daglegur opnunartími

Opnunartími upplýsingamiðstöðva getur verið mismunandi frá einum stað til annars. Fer það m.a. eftir almenningssamgöngum inn á svæðið. **Reynslan sýnir að þörfin fyrir upplýsingar** er mest áður en lagt er upp að morgni og þegar komið er í næturstað.

5.3.3. Upplýsingar utan opnunartíma

Sjaldnast er hægt að koma til móts við þarfir allra þegar opnunartími þjónustustaða er ákveðinn en hægt er að koma til móts við þarfir margra.

Miklar upplýsingar er hægt að veita með **vönduðum gluggaústillingum**.

Upplýsingar varðandi brottfarartíma áætlunarbíla, flugs og skoðunarferða þurfa því að vera á áberandi stað.

Nauðsynlegt er að hafa helstu símanúmer og kort af næsta nágrenni þar sem bent er á almenningssíma, pósthús, gistingu, bankaþjónustu, verslun, lögreglustöð, heilsugæslu o.s.frv.

Einnig er rétt að benda á staði sem hafa lengi opið, s.s. hótél, veitingastaði og bensínstöðvar.

5.4. Skreytingar

Það þarf að hafa góða stjórn á því hvernig auglýsingar eru límdar á vegg
upplýsingamiðstöðva. Illa unnar og ósnyrtiligar auglýsingar eru engum til sóma.
Gott er að hafa þá stefnu að hengja auglýsingar aðeins á ákveðna töflu eða leigja
veggpláss á ákveðnum stað fyrir **snyrtiligar, innrammaðar auglýsingar** í ákveðinn
tíma.

Dæmi um fallegar og nýtsamar skreytingar eru **íslenskar landslags- og mannlífsmýndir
auk íslandskorts.**

5.5. Sími og aðgengi að netinu

Það er sjálfsögð þjónusta að hafa peningasíma og kortasíma. Á stærri stöðvum þarf
einnig að vera aðgangur að netinu.

5.6. Ljósritun

Gott er að hafa ljósritunarþjónustu **gegn gjaldi**. Virðið höfundarrétt þegar farið er fram
á að ljósritað sé upp úr bókum og minnst um leið að slík þjónusta skerðir tekjur
stöðvarinnar eða t.d. bókabúðarinnar.

5.7. Snyrtingar

Ferðamennirnir þurfa að hafa aðgang að **sérstakri** snyrtingu.

5.8. Tösku- og bakpökageymsla

Erlendir ferðamenn eru vanir því að geta **skilið eftir farangur** í lengri eða skemmri tíma
og þarf að huga að því að geta veitt slíka þjónustu. Hún getur einnig verið tekjulind.
Nauðsynlegt er þó að taka alltaf fram að engin ábyrgð sé tekin á eigum ferðamannsins.

6. BÆKLINGAR, BÆKUR OG KORT

6.1. Bæklingar

Bæklingaútgáfa innan ferðapjónustunnar er umfangsmikil. Nauðsynlegt er að **stærri stöðvar hafi bæklinga af öllu landinu og að minni stöðvar hafi a.m.k. bæklinga af sínu svæði** og aðliggjandi svæðum auk þess að hafa almenna bæklinga um allt landið.

Bæklingahillur þurfa að vera til staðar fyrir bæklinga í algengasta brotinu. Alltaf kemur eitthvað út af bæklingum í óvenjulegu broti og þarf að vera aðstaða fyrir þá.

Sé rými af skornum skammti verður að velja og hafna hvaða bæklingar eru teknir til dreifingar. Bæklingahrúgur eða óskipulögð uppröðun bæklinga gagnast ferðamanninum ekki.

Merkingar yfir eða við bæklingahillur skulu vera greinilegar. Gott er að raða bæklingum eftir landshlutum. Almennir bæklingar skulu vera saman á einum stað og einnig er hægt að flokka hestaleigur, bílaleigur o.s.frv. sérstaklega.

6.2. Bókakostur

Mælt er með að starfsmenn noti **HANDBÓK FERÐAMÁLASTOFU**. Hún er mikilvægt uppflettirit sem gefið er út á ensku og íslensku, er hlutlaus og notkun hennar sparar tíma og símakostnað. Handbókin er unnin á skrifstofu Ferðamálastofu á Akureyri og er seld í áskrift. Handbókin er eingöngu gefin út á pdf formi á íslensku.

Við öflun upplýsinganna er leitað til hundruða ferðapjónustuaðila og upplýsingarnar slegnar inn í gagnagrunn Ferðamálastofu. Rétt er að benda starfsfólki upplýsingamiðstöðva á að notfæra sér heimasíðu Ferðamálastofu, **www.ferdalag.is** sem hefur að geyma ógrynni upplýsinga. Einnig er Ferðamálastofa með samskiptavef fyrir ferðapjónustuna, **www.ferdamalastofa.is** þar er margt gagnlegt að finna.

Það er dýrt að koma upp miklum bókakosti en þó þurfa gönguleiðabækur og uppflettirit ýmiss konar að vera til. Þar sem aðeins er opið yfir sumarið er jafnvel hægt að semja við bókasöfn um afnot af bókunum.

6.3. Landakort

Til eru **handhæg kort sem dreift er ókeypis** og duga þau oft við upplýsinga-gjöfina en einnig er **nauðsynlegt að hafa frammi íslandskort 1:500 þús auk nákvæmari korta** af svæðinu.

7 FERÐAMAÐURINN

7.1. Ímyndin

Þegar komið er inn á upplýsingamiðstöð hafa fyrstu áhrifin mikið að segja.

Andrúmsloft, viðmót, fas og klæðnaður geta ráðið úrslitum um viðhorf ferðamannsins til þín, til fyrirtækisins sem þú starfar hjá, til staðarins sem hann er að heimsækja og jafnvel tilfinninguna um hvernig hann komi til með að njóta ferðarinnar.

Mundu að fyrstu áhrif geta ráðið úrslitum.

Á hverjum degi, áður en þú opnar fyrir ferðamanninum, eru nokkur atriði sem þú ættir að gæta að til að tryggja jákvæð fyrstu áhrif þeirra sem til þín leita.

Hér eru nokkur:

- Vertu viss um að búið sé að **hreinsa og taka til** á athafnasvæði bæði innan sem utan.
- Taktu til á afgreiðsluborði og hafðu allt sem þar þarf að vera **í röð og reglu**.
- **Farðu yfir upplýsingar** á staðnum, bæklingahillur, upplýsingatöflur, auglýsingaspjöld o.þ.h. Tryggðu að **gögn séu rétt**, bættu við þar sem þarf, **fjarlægðu úrelt efni**.
- Athugaðu söluvarning, að **nægilegt sé af birgðum** og að allur varningur sé áberandi verðmerktur.
- **Athugaðu gluggaútsýningar**, bættu við eða skiptu um reglulega. Fjarlægðu úreltar upplýsingar.
- Hafðu nægileg skriffæri, rissblöð og nauðsynleg eyðublöð við höndina.
- Tryggðu að búið sé að taka símsvara af, þannig að **síminn sé tilbúinn** til notkunar.
- Athugaðu að **nægileg skiptimynt** sé í sjóðsvélum og að búið sé að gera upp sölu gærdagsins.
- **Þegar öll framangreind atriði eru í lagi má opna upplýsingamiðstöðina !**

7.2. Tjáning

Komdu fram við alla ferðamenn af kurteisi og alúð. Það er eðlilegt að þeir spyrji margir sömu spurninga.

Líkamleg tjáning:

- Brostu þegar þú tekur á móti ferðamanni.
- Vertu fjörleg(ur) og vakandi í viðmóti.
- Veittu ferðamanninum óskipta athygli.
- Skrifðu hjá þér punkta, þegar við á, það eykur traust ferðamannsins gagnvart þér.
- Komi ferðamaður inn á meðan þú ert bundin(n) við afgreiðslu, staðfestu að þú vitir af komu hans. Nægir að brosa eða kinka kolli.
- Vertu vel til fara og hugaðu vandlega að útliti þínu að öðru leyti.
- Ljúktu afgreiðslu með bros á vör.

Munnleg tjáning:

Til að ná leikni í munnlegri tjáningu, þarf að tileinka sér og hafa í huga nokkur mikilvæg atriði:

- Talaðu hægt og skýrt.
- Skrifaðu niður flóknar upplýsingar.
- Notaðu bæklinga og landakort til að gera lýsingar auðskiljanlegri.
- Endurtaktu aðalatriði til áherslu svo upplýsingar komist örugglega til skila. Einnig er mikilvægt að þú gerir þér nákvæmlega grein fyrir því strax í upphafi **hvað það er sem ferðamaður sækist eftir** og að þú sýnir áhuga á þörfum hans.
- **“Hvernig get ég aðstoðað ?”** er ágæt spurning, sem krefst nákvæms svars.

Ferðamaðurinn **veit ekki alltaf hvaða þjónustu er hægt að fá** á upplýsingamiðstöðvum. Stundum þarf hann tíma til að skoða sig um og átta sig á því hvað er í boði áður en hann óskar eftir aðstoð.

7.3. Símsvörun

Að svara í síma þykir ekki flókið en fáeinar reglur er rétt að hafa í huga:

- Talaðu hægt og skýrt.
- Svараðu með að segja: “Upplýsingamiðstöðin.... góðan dag”.
- Gakktu úr skugga um þarfir viðmælanda og veittu upplýsingar á nákvæman, skýran og kurteislegan hátt.
- Í lok samtals skaltu endurtaka helstu atriði til að vera viss um að viðmælandi hafi skilið upplýsingarnar.
- Ef umbeðnar upplýsingar eru ekki til reiðu, skal boðist til að hringja í fyrirspyrjanda eða biðja hann/hana um að hringja aftur á tilteknum tíma, þegar upplýsinganna hefur verið aflað.

7.4. Kvartanir

Því miður kemur það fyrir að taka þurfi á móti ferðamönnum sem eru **óánægðir og vilja kvarta**.

Hluti af þínu starfi er fólgið í því að **miðla málum** og tryggja að ferðamaðurinn fari ánægðari en hann kom.

Ekki skiptir máli hver kvörtunin er; eftirfarandi þarf að hafa í huga:

- Sýndu að þú sért reiðubúin(n) að hlusta með jákvæðu hugarfari. Í mörgum tilvikum er þetta nóg til að leysa málið á staðnum.
- Oft vill ferðamaðurinn einungis fá að tjá sig og tala út um málið.
- Vertu alltaf róleg(ur), kurteis, vingjarnleg(ur) og hlutlaus.
- Ekki taka afstöðu, vera sammála eða ósammála.
- Reyndu að komast að staðreyndum málsins.
- Skrifaðu hjá þér helstu punkta ef þörf krefur.

Sé frekari aðgerða þörf, farðu fram á að ferðamaður beri fram kvörtun skriflega og fullvissaðu hann um að málið verði rannsakað eins fljótt og auðið er.

7.5. Hól

Á jákvæðum nótum eru svo ánægðu ferðamennirnir, sem koma til að hæla einhverri reynslu eða þjónustu sem þeir hafa notið og einnig þér!

Alltaf er gaman að vita þegar vel hefur tekist til.

- **Láttu alla vita sem þátt áttu í að gera dvölinna ánægjulega fyrir viðkomandi gest/gesti.**

8. NIÐURLAG

Hér hefur ýmislegt verið talið til sem hafa þarf í huga við störf á upplýsingamiðstöð.

Þetta er sett fram í von um að þjónustan við ferðamanninn verði markvissari og fagmannlegri. Af sjálfu sér leiðir að starfsfólkið verður ánægðara og finnst starfið útheimta meira en sýnist í fyrstu. Þannig munu þessi störf fá þann sess sem þau eiga skilið og verða eftirsótt af hæfileikafólki.

Lesendur ritsins hiki við að hafa samband við Ferðamálastofu ef þeir telja nánari leiðbeiningar eða útskýringar nauðsynlegar.

Rit þetta var gefið út í fyrsta sinn árið 1995 og mæltist útgáfan vel fyrir og hefur nú verið endurskoðuð í ljósi reynslunnar. Enn skal þó ekki litið á þetta sem endanlega mynd kversins því ljóst er að það mun halda áfram að taka breytingum. Góð ráð um hvernig standa meggi enn betur að þessari útgáfu eru vel þegin.

Akureyri, 3. júní 2013

Elías Bj. Gíslason
Forstöðumaður Akureyri
Ferðamálastofu