



Ólíkir menningarheimar

Þjónusta og samskipti

Áslaug Briem

FERÐA
MÁLA
STOFA

ICELANDIC
TOURIST
BOARD



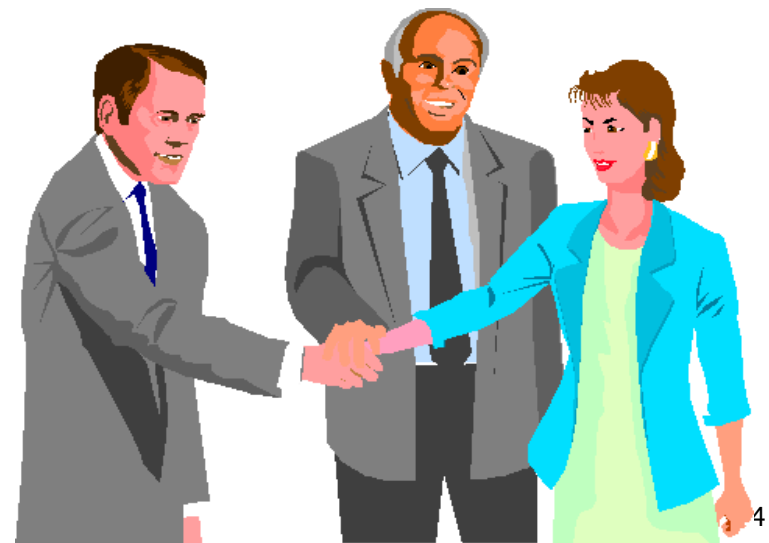
Áslaug Briem



- ▶ Verkefnisstjóri gæðamála hjá FMS
- ▶ M.Sc. í Markaðsfræði og alþjóðaviðskiptum frá H.Í.
Meistararitgerð: *Þjónustugæði í íslenskri ferðapjónustu og áhrif mismunandi menningar í þjónustu.*
 - Hægt að lesa á skemman.is
- ▶ B.S. í ferðamálafræði.
- ▶ B.A. í frönsku og þýsku

Áhrif menningar

- ▶ Menning hefur áhrif á það hvernig við skynjum og upplifum ýmsa hluti eins og t.d. gæði þjónustu og samskipti.
- ▶ Rannsóknir sýna að viðskiptavinir úr ólíkum menningarheimum hafa mismunandi viðhorf til þeirra sem starfa í þjónustu og hafa misjafnar væntingar til þeirra.



Áhrif menningar

- Gamansemi eða grín er mjög menningarbundið og getur verið varasamt á fyrstu stigum samskipta.
- Matur og matarvenjur.



Áhrif menningar

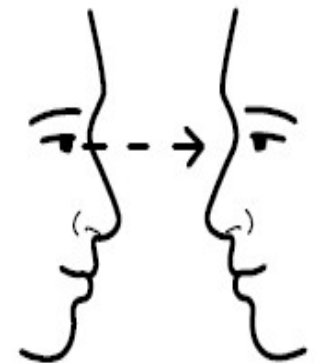
- ▶ Líkamstjáning (*body language*) er mismunandi milli menningarheima.
- ▶ Persónulegt rými einstaklinga.
- ▶ Hvernig tekist er á við mistök.



Áhrif menningar

Dæmi:

- Á sumum menningarsvæðum er neitun talin ókurteisi.
- Mikilvægara að vera kurteis en að veita réttar upplýsingar.
- Að horfa í augu fólks er jákvætt í hinum vestræna heimi en í sumum menningarheimum þarf að sýna varfærni.



Áhrif menningar

- ▶ Viðhorf fólks til valda
- ▶ Eigin hagsmunir eða hagsmunir heildarinnar
- ▶ Hlutverk kynjanna.
- ▶ Samskipti hærra og lægra settra.
- ▶ Viðhorf til öryggis.
- ▶ Viðhorf til tíma.



Viðhorf fólks til valda er mismunandi eftir löndum

- ▶ Er jöfnuður milli þjófélagsstétta eða er litið á ójöfnuð sem eðlilegan?
- ▶ Samskipti hærra og lægra settra taka mið af þessu.
- ▶ Er sá sem veitir þjónustu lægra settur en viðskiptavinurinn?



Eigin hagsmunir eða hagsmunir heildarinnar?

- ▶ Frelsi einstaklingsins
eða
- ▶ hagsmunir heildarinnar



42-17128366 [RF] © www.visualphotos.com



Viðhorf til hlutverka kynjanna er mismunandi eftir löndum.

- ▶ Sums staðar mjög aðgreint.
 - Þá getur skipt máli hvort sá sem veitir þjónustu er karlkyns eða kvenkyns.
- ▶ Annars staðar meira jafnrétti.
 - Kyn þjónustuveitanda skiptir almennt ekki máli.



Viðhorf til öryggis er mismunandi eftir löndum

- ▶ Hversu mikið stendur fólki ógn af óvissu og óþekktum aðstæðum.
- ▶ Í þeim löndum þar sem þetta er áberandi er öryggisþörf mikil og það fyrirfinnst mikið af lögum, reglum og öryggisráðstöfunum.
- ▶ **Það sem er öðruvísi er hættulegt!**
- ▶ Í öðrum löndum er viðhorfið:
- ▶ **Það sem er öðruvísi er forvitnilegt!**



Viðhorf til tíma er mismunandi eftir löndum



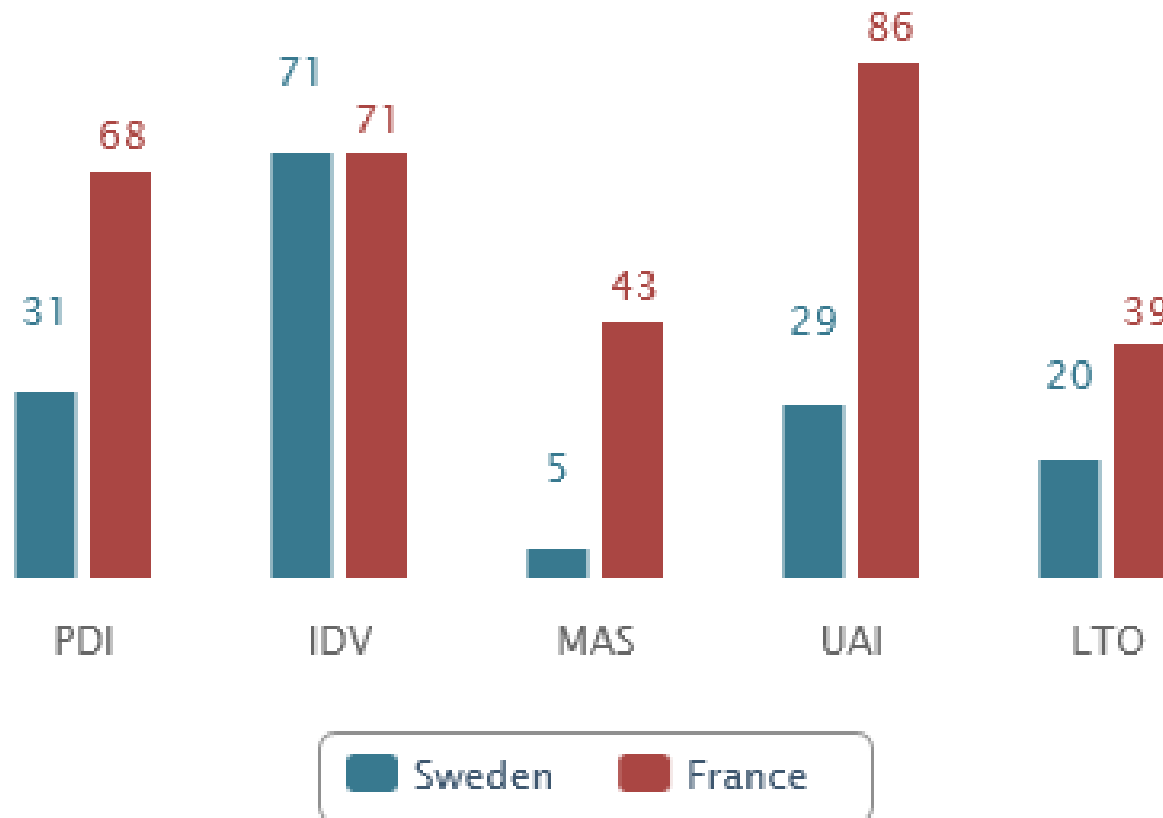
- ▶ Áhersla á stundvísi
- ▶ Hvernig tíminn er nýttur
- ▶ Hvað er eðlilegt að taka langan tíma í hlutina?
- ▶ Er áherslan í fortíðinni eða framtíðinni?

<http://www.geert-hofstede.com/>

<http://www.geerthofstede.com/>

Sweden

in comparison with the below



Íslensk menning



- ▶ Jöfnuður einkennir samfélagið, einstaklingshyggja, jafnrétti kynjanna, þolum vel óvissu og óþekktar aðstæður.
- ▶ Skortur á sjálfsaga, frumkvæði, sveigjanleiki og nýsköpun einkennir Íslendinga.
- ▶ Minna hrifnir af formlegum reglum og skipulagi.

Fjórar reglur í samskiptum

- ▶ Alltaf að gera ráð fyrir mismun þar til annað kemur í ljós.
- ▶ Að læra og fylgjast með, ekki túlka eða meta strax.
- ▶ Að setja sig í spor annarra.
- ▶ Ekki reyna að geta og ganga út frá því sem hinu rétta.

Hvernig gerir Disney?

Guestology (gestafræði):

- ▶ Að þekkja og skilja viðskiptavini sína.
- ▶ „*There is never a second chance to a first impression*“.



Hvað eiga allir viðskiptavinir sameiginlegt?

- ▶ Að vilja að þeim sé sýndur áhugi.
- ▶ Að það sé hlustað á þá.
- ▶ Að þeim sé sýnd virðing.





FERÐA
MÁLA
STOFA

ICELANDIC
TOURIST
BOARD



Takk fyrir