



**Better  
Business**  
World Wide

Fréttatilkynning:

## „Gerum góða gistingu betri“

*Gæðaverkefni Ferðapjónustu bænda*

*í samstarfi við Better Business*



Ferðapjónusta bænda hf. og Félag ferðapjónustubænda hafa skrifað undir samning við fyrirtækið Better Business á Íslandi um 3ja ára verkefni á sviði gæða- og þjónustumála. Um er að ræða hulduheimsóknir „Mystery Shopper“ á ferðapjónustubæi sem geta veitt samtökunum og einstökum félögum verðmætar upplýsingar sem miða að því að styrkja stöðu og samkeppnishæfni Ferðapjónustu bænda á sviði gæða og þjónustu í nánustu framtíð.

Markmið:

Markmið gæðaverkefnisins er að gera stöðumat á aðbúnaði og þjónustu hjá félögum innan Ferðapjónustu bænda út frá sjónarhorni gesta næstu 3 sumur, þ.e.

**AB Better Business World Wide**

Vargmötesvägen 4, SE-186 30 Vallentuna, Sweden, Tel +46 8 5118 5110, Fax +46 8 5118 5120  
info@betterbusiness.se, www.betterbusiness.se



á árunum 2008-2010. Ferðapjónustubændur sem bjóða upp á gistingu í uppbúnum rúmum og morgunverð munu fá tækifæri til að taka þátt í þessu verkefni og á það við félagar sem bjóða upp á heimagistingu, gistingu í gistihúsum bænda og á sveitahótelum. Með þessari nálgun getur Ferðapjónusta bænda metið veikleika og styrkleika innan heildarinnar og kortlagt á raunhæfan hátt stöðu Ferðapjónustu bænda í samkeppnisumhverfinu. Á þann hátt er hægt að vinna áfram með niðurstöðurnar eftir hvert sumar og stuðla þannig að enn markvissari starfi að þjónustu og gæðamálum innan FB.

### **En hvað er „Mystery Shopper“ ?**

Ferðamaður (einstaklingur, par eða fjölskylda) á vegum Better Business, sem hvorki starfsmenn Ferðapjónustu bænda né ferðapjónustubændur vita hver er, mun á meðan og eftir að heimsókn líkur, taka eftir og skilgreina hvernig ferðapjónustubændur bregðast við þeim hlutum sem Ferðapjónusta bænda ákeður að varpa ljósi á. Dæmi um þætti sem verða mældir er þjónusta við gesti, aðbúnaður, morgunverður, hreinlæti og snyrtimennska og fleiri þættir.

Verkefnið er gæða- og þróunarverkefni sem verður í gangi í 3 sumur og geta félagar verið þátttakendur hluta af tímabilinu eða allt tímabilið. Alls munu 50 ferðapjónustubærir fá tækifæri til að taka þátt í þessu verkefni í sumar en af þeim 130 aðilum sem eru í Ferðapjónustu bænda gefst um 100 aðilum að taka þátt í þessu verkefni á 3ja ára tímabilinu.

Um er að ræða eitt stærsta verkefni sem ráðist hefur verið í á vegum Ferðapjónustu bænda á sviðum gæða og þjónustumála, þar sem lögð verður mikil áhersla á eftirfylgni og þróun á þjónustustefnu ferðapjónustubænda. Takmark FB er að viðskiptavinir ferðapjónustu bænda fái ekki bara góða þjónustu heldur framúrskarandi þjónustu.