



# Námskeið fyrir þig

Haut 2009

## - hentar t.d. fyrir eigendur fyrirtækja, framkvæmdastjóra, stjórnendur og aðra starfsmenn þess

Lækkum kostnað og bætum þjónustu með betri tölvupóstum 24. september

- betri þjónusta
- ímynd styrkt
- tryggð viðskiptavina
- tölvupóstur eða önnur samskiptaform

Excel I  
28. sept. – 2. okt  
12. okt. – 16. okt  
4. nóv. – 18. nóv.

20% afsláttur af listaverði

Excel II  
5. okt. – 12. okt.

### Lækkum kostnað og bætum þjónustu með betri tölvupóstum

Fimmtudaginn 24. september kl. 8:30 – 9:30

Tölvupóstsamskipti koma í vaxandi mæli í stað annarra samskiptaforma. Stundum hittum við þá aldrei viðskiptavini okkar né heyrum í þeim. Það verður því sífellt mikilvægara að veita góða þjónustu og skapa jákvæða ímynd í tölvupóstsamskiptum. Tölvupóstur eru því oftast en áður andlit fyrirtækis út á við. Fæst höfum við hinsvegar haft tækifæri til að læra hvernig hægt er að veita framúrskarandi þjónustu með þessum miðli.

#### **MARKMIÐ:**

- Læra að skrifa tölvupóst þannig að veitt sé enn betri þjónusta og ímynd styrkt.
- Veita góða þjónustu í tölvupóstsamskiptum og stuðla þannig að ánægju viðskiptavina og tryggð.
- Vita hvenær er viðeigandi að nota tölvupóst og hvenær ástæða er til að nota önnur samskiptaform

**Leiðbeinandi:** Margrét Reynisdóttir hjá Gerum betur ehf. Margrét er þáulvön námskeiðahaldi og ráðgjöf. Hún hefur starfað fyrir fjölmörg fyrirtæki, bæjarfélög og stofnanir af ýmsum toga. Hún skrifaði ritið "Þjónustugæði: Samkeppnisforskot og velgengi" árið 2006 og gaf út á síðasta úti ári bókina: Þjónusta - fjöregg viðskiptalífsins sem er fyrsta íslenska bókun um þjónustu. Margrét er með M.Sc. í stjórnun og stefnumótun frá Viðskipta- og hagfræðideild Háskóla Íslands og M.Sc. í alþjóða markaðsfræði frá University of Strathclyde í Glasgow.

**Tími:** 8:30 - 9:30

**Verð:** kr. 2.500,- (kr. 1.250,- greitt úr Starfsmenntasjóðnum\*)

**Haldið á 9. hæð í Húsi verslunarinnar**

**Skráning:** [linda@fis.is](mailto:linda@fis.is)

### Námskeið í Excel I - almenn töflureikningsnotkun.

Dags.	28. september - 2. október	kl. 13:00 – 16:00
	12. október - 16. október	kl. 9:00 – 12:00
	4. nóvember - 18. nóvember	kl. 19:30 – 22:30

Námskeiðið er ætlað þeim sem vilja fá hámarksafnot af tölvunni við meðhöndlun talna. Alls konar útreikningar og úrvinnsla talna verða leikur einn að loknu námskeiði. Ætlað jafnt byrjendum sem lengra komnum. Þeir sem fyrst og fremst hafa notað Excel til uppsetningar á töflum og til einfaldra útreikninga munu bæta verulega við þekkingu sína á þessu námskeiði. Nánari dagskrá er hægt að sjá á með. slóð

[http://tv.is/Stundatafla/lysingar\\_itarlegt.asp?id=Excel%20I:%20Almenn%20töflureiknisnotkun](http://tv.is/Stundatafla/lysingar_itarlegt.asp?id=Excel%20I:%20Almenn%20töflureiknisnotkun)

### Námskeið í Excel II - framhaldsnámskeið fyrir þá sem vilja auka notaðildi Excel og nota það við flóknari verkefni.

Dagana 5.- 8. október kl. 9:00 – 12:00 verður haldið framhaldsnámskeið í Excel.

Löggö er áhersla á atriði sem auðvelda og flýta vinnslu með Excel.

**Forkröfur:** Mikilvægt er að þeir einir sækja námskeiðið sem hafa unnið við eða prófað allt af því sem talið er upp í lýsingu okkar á námskeiðinu Excel I svo námskeiðið nýtist til fulls. Nánari dagskrá er hægt að sjá á með. slóð

20% afsláttur af listaverði

Streitunámskeið  
2. desember

- streituvarnaáætlun  
fyrir hvern og einn

Hádegisfyrirlestur á  
léttum nótum  
15. desember

[http://tv.is/Stundatafla/lysingar\\_itarlegt.asp?id=Excel%20IIa:%20Sérhæfð%20töfl\\_ureiknisnotkun](http://tv.is/Stundatafla/lysingar_itarlegt.asp?id=Excel%20IIa:%20Sérhæfð%20töfl_ureiknisnotkun)

**Markmið:** Að loknu námskeiði á þátttakandinn að verða orðinn mjög fær Excel notandi sem hefur innsýn í alla helstu eiginleika forritsins.

**Kennari:** Sigurður Jónsson, kerfisfræðingur og Microsoft Office Specialist í Excel - 18 kennslustundir

**Tími:** 9:00 – 12:00

**Verð:** kr. 25.600,- með 20% afslætti (kr. 12.800,- greitt úr Starfsmenntasjóðnum\*)

**Haldið hjá Tölvu – og verkfræðistofunni Grensásvegi 16**

**Skráning:** [halldor@tv.is](mailto:halldor@tv.is)

#### **Streitunámskeið frá Streituskólanum**

Miðvikudaginn 2. desember kl. 8:30 - 9:40

Streita, álag og áföll hafa veruleg áhrif á líðan og heilsu. Um þessar mundir eiga margir um sárt að binda í samfélaginu og öll þekkjum við einhvern sem við höfum áhyggjur af eða viljum styðja. Efni fyrirlestrar er:

- Áföll og álag og streita
- Álagstengd vanlíðan
- Álagstengd veikindi
- Andlegar og líkamlegar varnir gegn álagi
- Geðheilsuefling og streituráð.
- Hver og einn fer heim með eigin streituvarnaáætlun sér og sínum til stuðnings.

**Fyrirlesari:** Dr. Ólafur Þór Ævarsson, geðlæknir og ráðgjafi í geðheilsueflingu hjá Forvörnum ehf.

**Tími:** 8:30 - 9:40

**Verð:** kr. 3000,- (kr. 1500,- greitt úr Starfsmenntasjóðnum\*)

**Haldið á 9. hæð í Húsi verslunarinnar**

**Skráning:** [linda@fis.is](mailto:linda@fis.is)

#### **Hádegisfyrirlestur á léttu nótnum**

Þriðjudaginn 15. desember kl. 12:00 - 13.00 – nánar auglýst síðar

**\* Þeir starfsmenn fyrirtækja sem eru í VR fá sjálfkrafa styrk úr Starfsmenntasjóði verslunarinnar þegar þeir sækja námskeið hjá FÍS ef stíqaeign er fyrir hendi.**



Heimilisfang: Hús verslunarinnar, 103 Reykjavík  
Sími: 588 8910 • Fax: 568 8441  
netfang: [fis@fis.is](mailto:fis@fis.is)

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.