

< 303-306

Restaurant

210-213

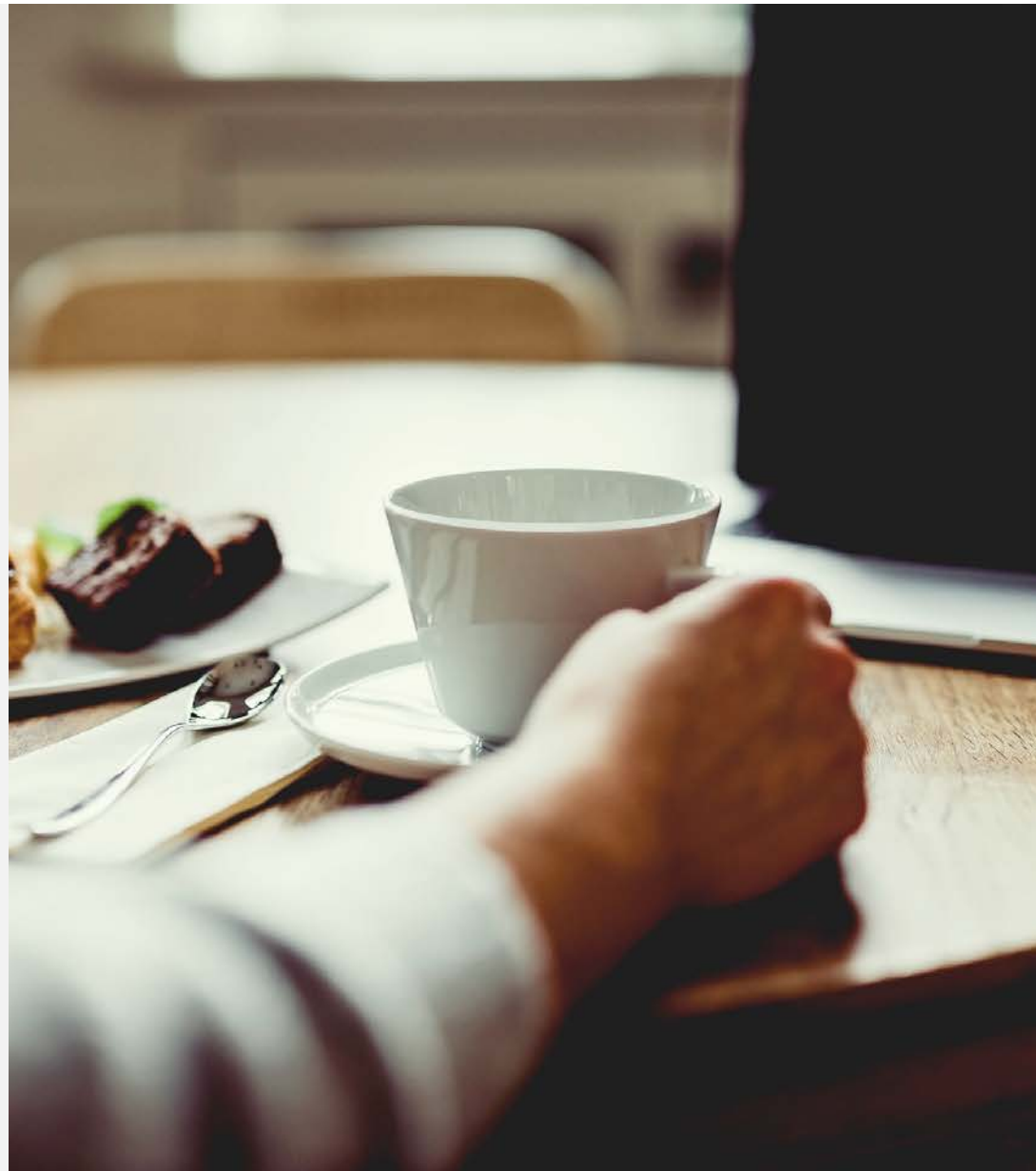
307-329

Kvalitetsstandard camping
26.10.2022

 **Quality
Improvement**

BRANSJEERFARING

- Nanna E. Ulstein
- Helle C. Amundsen
- + 30 konsulenter





AGENDA

KL.09.05 – 09.40

- Introduksjon QI
- Hvorfor en kvalitetsstandard?
- Pilot kvalitetsstandard Camping
 - Tilbud kvalitetspakke



QI LEVERER

Kvalitetssikring
av produkt, service og mersalg
for reiselivsbedrifter

QI TJENESTER



Gjestereisen
Kvalitetsstandarder
SOP



Kvalitetsevalueringer
Mystery Guest
Mystery Call
Mystery Web



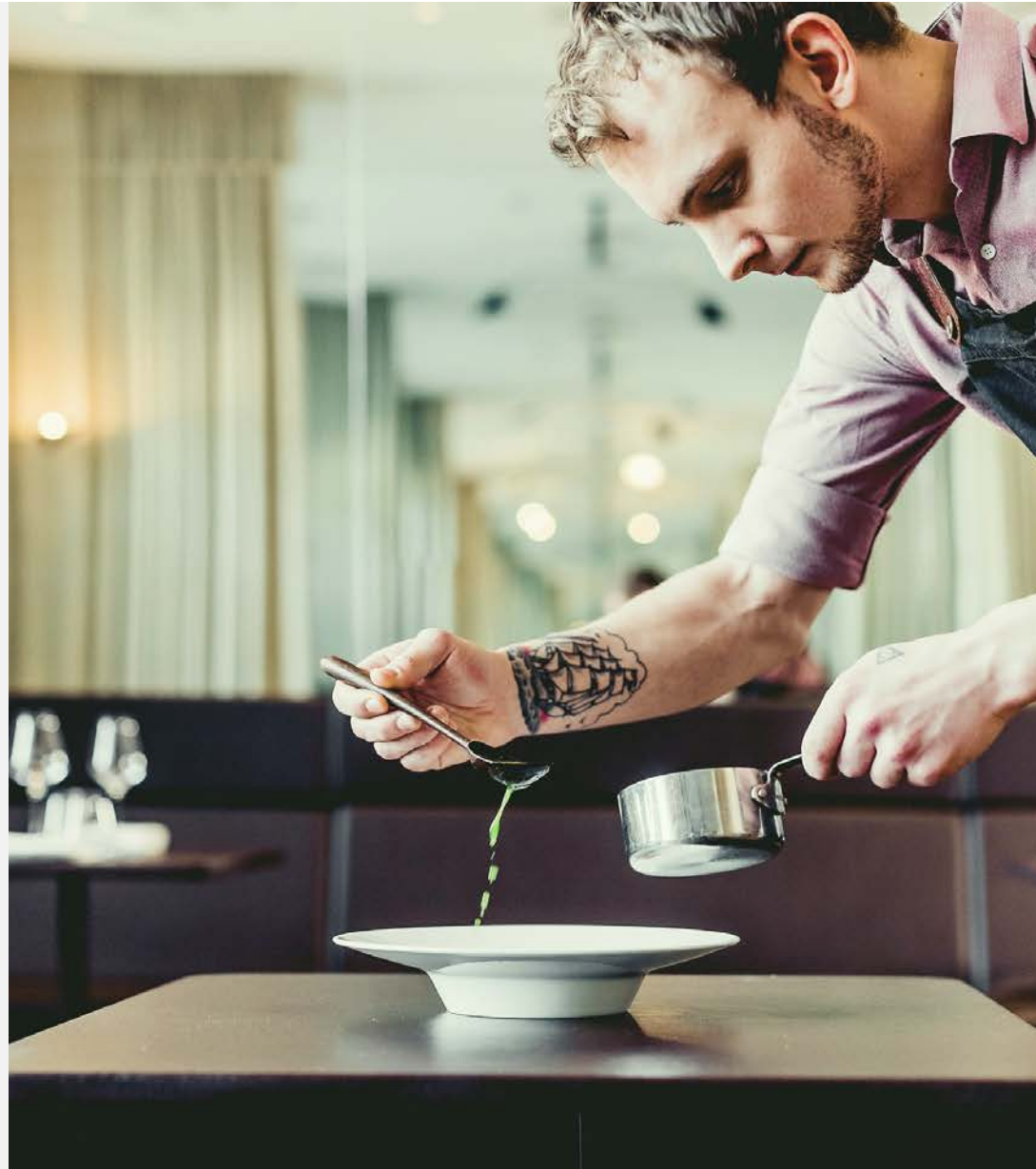
Servicetrening
Workshop
Presentasjoner



Driftsanalyse
Driftsoptimalisering
Konseptutvikling

KVALITETSARBEID GIR

- Økt omsetning gjennom fokus på servicesalg (innsalg, mersalg, oppsalg, gjensalg)
- Bedre service
- Økt gjestetilfredshet
- Mer motiverte ansatte
- Hevet kvalitet på fasiliteter (renhold & vedlikehold), mat & drikke



EKSEMPEL MERSALG



UTVALG AV QI'S KUNDER





DE HISTORISKE
hotel & spisesteder

DE HISTORISKE

- QI har utviklet kvalitet for De Historiske siden 2006
- Skreddersydd «Historisk Kvalitet»
- Utviklet kvalitet gjennom nye standarder
- Workshop med evaluering av standard hvert år
- Vertskapsakademi
- Konzeptutvikling
- Presentasjoner på samlinger
- Kursing av enkelt steder
- Jevnlig kvalitetsevaluering av alle medlemmer
- Testing av potensielle medlemmer

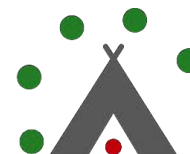
PILOT PROSJEKT

HAMRE FAMILIECAMPING
SANDVIKEN CAMPING
SVEASTRANDA CAMPING

MANDAT:
SKAPE EN
KVALITETSSTANDARD
FOR CAMPING

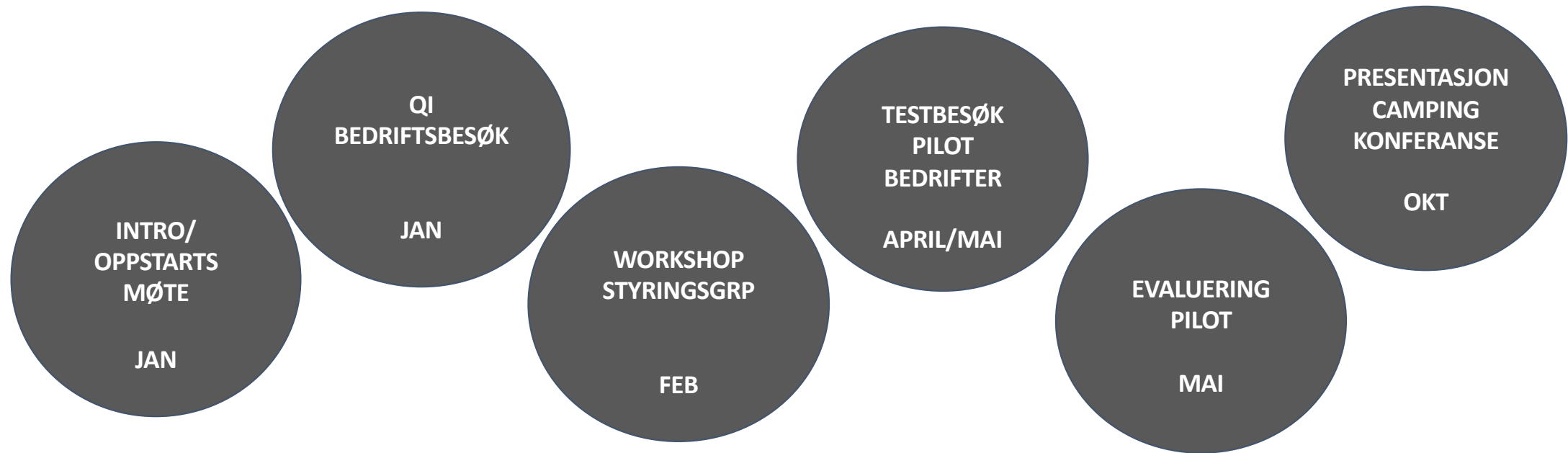


Norsk
TuristUtvikling AS



**NASJONAL KLYNGE FOR
CAMPINGNÆRINGEN.**

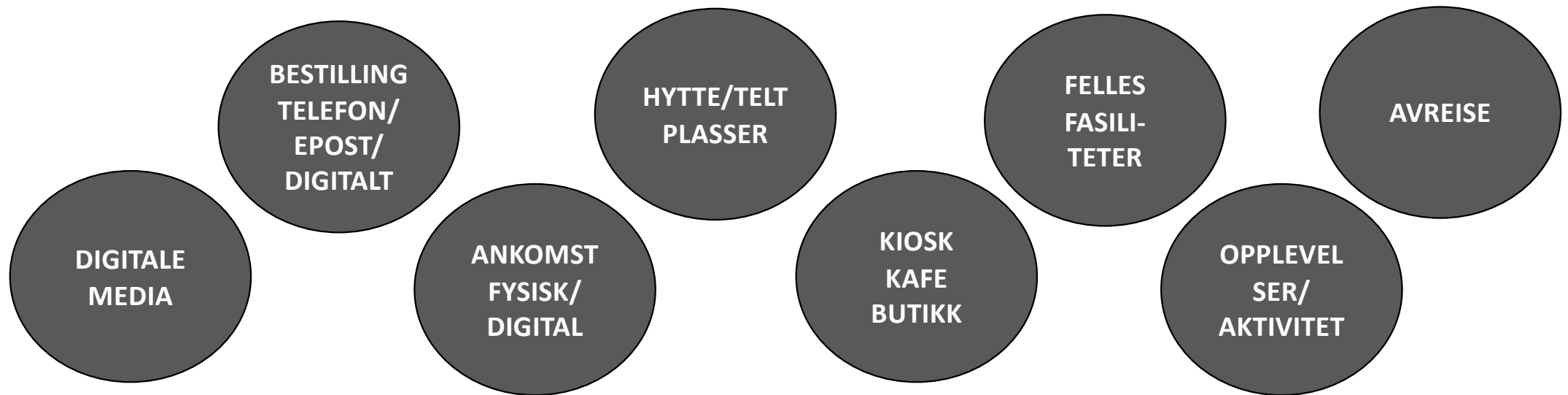
STATUS PROSESS



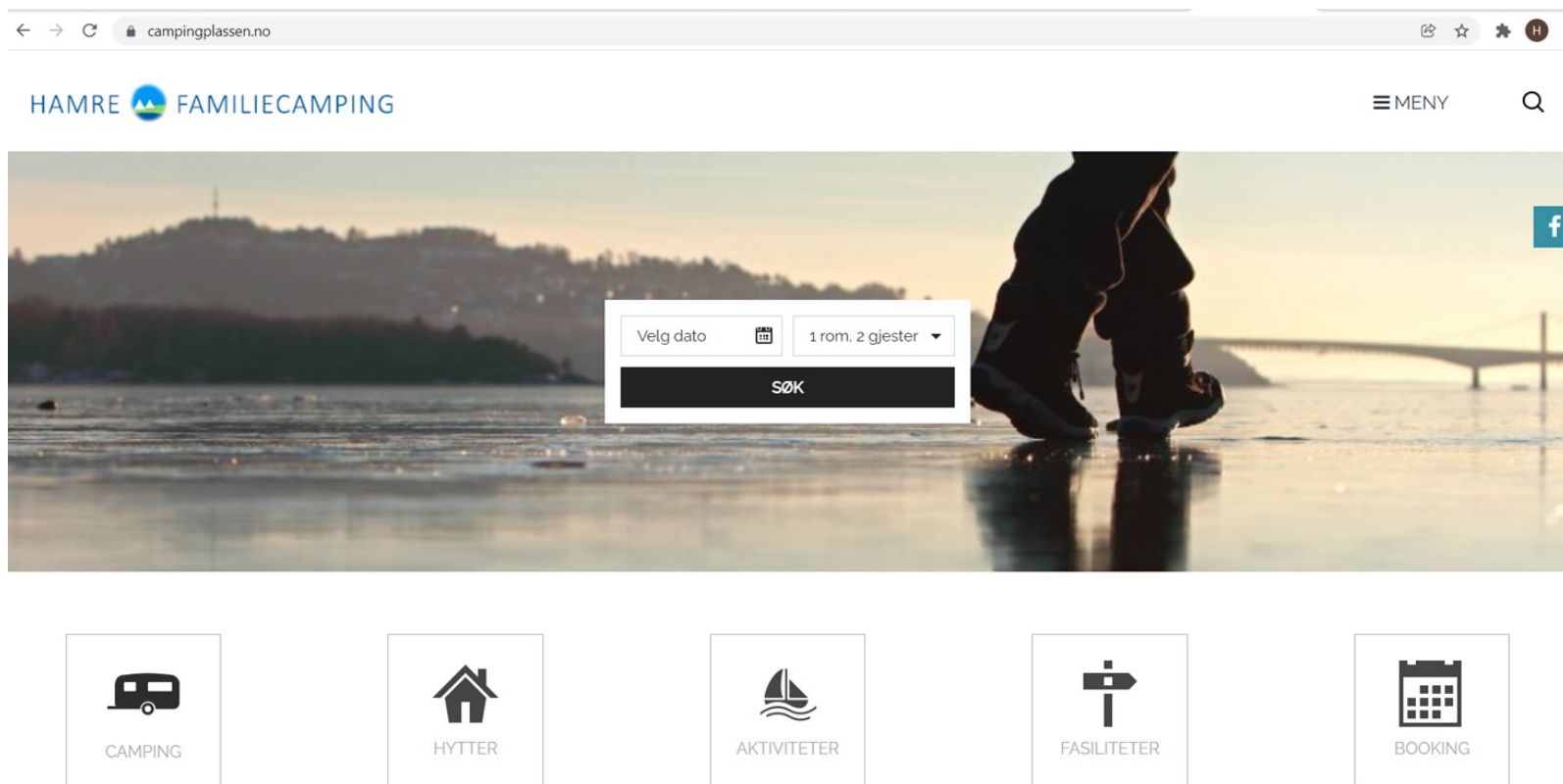
NOEN PUNKT LAGT TIL GRUNN

- Vær klar over hva kundene er opptatt av
- Trender
- Etablere enkle standarder innenfor hele gjestereisen
- Få frem særegenhet med produktene/skattene deres
- Hvilket nivå ønsker vi? En standard skal være noe å strekke seg etter
- Hva er profesjonelt?
- Kvalitetsstandarden skal være et verktøy for alle ansatte
- Jevnlig videreutvikling – starter med basic

GJESTEREISEN



HJEMMESIDE



HJEMMESIDE

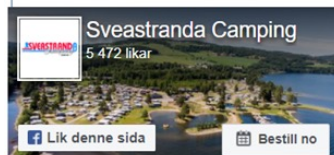
i Sveastranda Camping har helårsåpent



GREEN KEY MILJØSERTIFISERT

Green Key er en frivillig miljøsertifiseringsordning for hoteller, overnattingssteder og andre reiselivsbedrifter.

LES MER



FØLG OSS PÅ FACEBOOK
På Facebook kan du følge nærmere med på hva som foregår på Sveastranda Camping.

FØLG OSS



FØLG OSS PÅ INSTAGRAM

På Instagram kan du følge nærmere med på hva som foregår på Sveastranda Camping.

FØLG OSS

Kart over campingplassen



SYNLIGHET OPPLEVELSER

The screenshot shows a web browser at the URL sandviken-camping.no/aktiviteter/. The website has a navigation bar with links: [HJEM](#), [OVERNATTING](#), [OPPLEVELSER](#), [GALLERI](#), [KONTAKT OSS](#), [BOOKING TELT/CARAVAN](#), and a highlighted [BOOKING HYTTE/GLAMPING](#) button. The main content area displays a grid of activities under four categories: SANDVIKEN CAMPING, TINNBYGDENE, NATUROPPLEVELSE, and RJUKAN. Each category lists several activities. At the bottom, there is a footer with contact information, a menu, latest news, and partners. A cookie consent banner is visible at the very bottom.

SANDVIKEN CAMPING	TINNBYGDENE	NATUROPPLEVELSE	RJUKAN
SAUNATØNNE	MATBUTIKK	VANDRING	GAUSTATOPPEN
NÆRTUR	JENTENE I ØVREBYGDE	KANOSAFARI	TOP SECRET DINING
LEKEPLASS	HULDERULL	ELVEBAD	VEMORK
BÅT OG FISKE	HAUGEN TREINDUSTRI	BÆR OG SOPP	HARDANGERVIDDA
MINIGOLF	TINN HÅNDVERKSSENTER	KITING PÅ IMINGFJELL	NASJONALPARKSENTER
VOLLEYBALL	LUREOMRÅDE	KLATRING	STRIKKHOPP
	SKIRVEDALEN		KROSSOBANEN
	SETER I TINN		KLATREPARKEN
			RJUKANBADET
			SOLSPEILET
			HISTORIE OG ARKITEKTUR

Kontakt
Austbygdevegen 111

Meny
• Om oss

Siste nytt
• Ny logo

Samarbeidspartnere
NHO

Vi bruker informasjonskapsler for å sikre at vi gir deg den beste opplevelsen på vår hjemmeside. Hvis du fortsetter å bruke dette nettstedet, vil vi anta at du er fornøyd med det. [Ok](#)

<https://sandviken-camping.no/aktiviteter/>

INFORMASJON

NÆROMRÅDET



DAGLIGVAREBUTIKK

Hos Kiwi på Hamresanden, som ligger rett over veien fra Hamre Familiecamping, finner du alt det du måtte trenge av mat til feriekjøkkenet. Hver morgen byr de på ferske rundstykker, og de fleste av våre gjester legger dagens første tur opp til butikken for å kjøpe inn familiens frokost. Glemmer du noe gjør det ingenting, for veien er kort til butikken. Åpningstidene er romslige, og betjeningen er meget hyggelig. Mandag-Lørdag: 07-23 Søndag: 10-21

BENSINSTASJON

Rett over veien fra campingen, ved siden av dagligvarebutikken, finner du en bensinstasjon som dekker de fleste behov for de som er ute med bil i ferien. Det er også muligheter for hjelp til mindre reparasjoner og vask av bilen her. Ta kontakt med betjeningen og de vil nok helt sikkert hjelpe til så godt de kan.

HOLDEPLASS FOR BUSS

Rett ved siden av campingen finner du holdeplass for buss. Bussen går mot Kristiansand sentrum ca. hver halvtime. På AKT sine egne nettsider finner du rutetabeller og informasjon om hvilke busser du skal ta dersom du skal til andre steder enn sentrum, f.eks. til Dyreparken. Du finner også denne informasjonen på mobilappen AKT Reise. I appen AKT Billett kan du betale for reisen direkte fra mobilen, og scanne en QR-kode på bussen.

[Besøk akt.no](#)

TAXI

Ønsker du ikke å ta med deg bilen på tur så kan det enkelt ordnes. Vår nærhet til Kjevik flyplass gjør at det aldri er en taxi langt unna. Taxi kan enkelt bestilles ved å ringe tlf. 07000, via Agder Taxi sine egne nettsider, eller via deres egen mobilapp. I resepsjonen er vi også behjelpelige med å ringe en taxi for deg.

[Besøk agdertaxi.no](#)

SANITÆRE FORHOLD

VASK OG TØRK AV TØY

KOKEMULIGHETER

NÆROMRÅDET

FACEBOOK



Hamre Familiecamping

Campingplassen med kortest vei til Dyreparken i Kristiansand

[Innlegg](#) [Om](#) [Omtaler](#) [Anmeldelser](#) [Følgere](#) [Bilder](#) [Flere](#) [Følg](#) [Send e-post](#) [...](#)

Presentasjon

✓ 4,5 k følgere

i Side · Bobilparkering

📍 Hamresandveien 1, Kristiansand, Norway

☎ 38 05 87 87

✉ booking@campingplassen.no

🌐 campingplassen.no

🕒 Alltid åpen ▾

💰 Prisklasse · Moderat

★ Vurdering: 3.5 (276 anmeldelser)

Innlegg

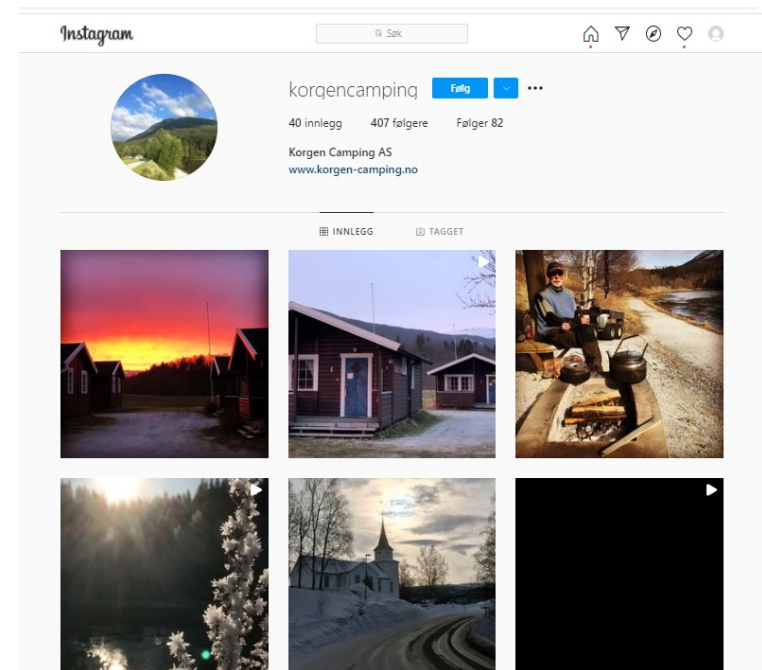
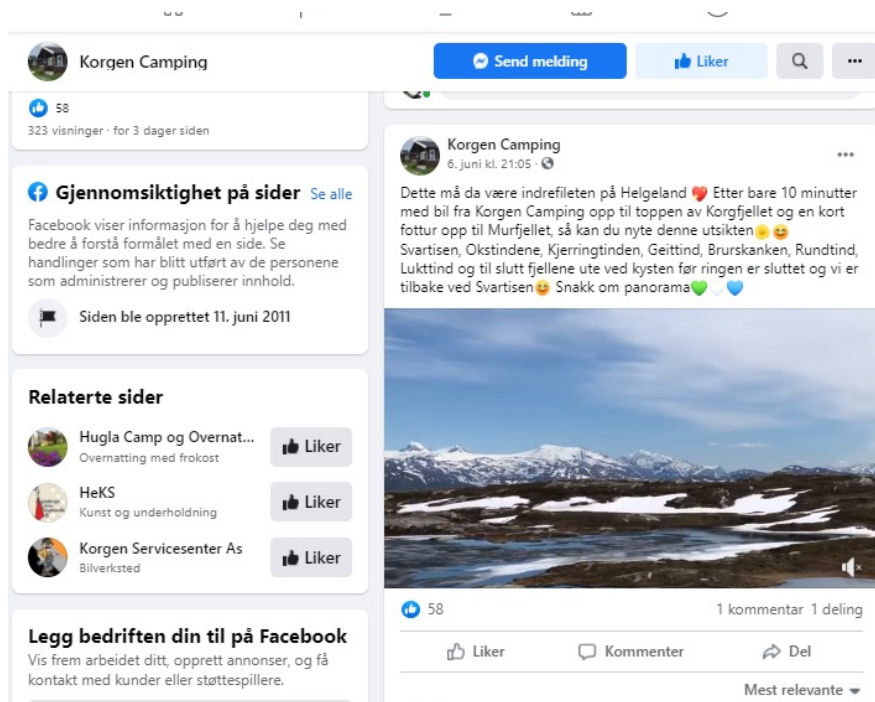
[Filtre](#)

**Hamre Familiecamping**
15. desember 2021 kl. 09:58 · 🌐

Vi har alltid prosjekter på gang, og ett av de har i vinter vært å bytte ut en del møbler. Og i dag fikk vi en møbel-leveranse. Norske møbler. Flere bilder kommer ettervert 😊



FACEBOOK/INSTAGRAM



TELEFON/EPOST/SMS

Fra: XXX

Sendt: 3. november 2014 11:53

Til: XXX

Kopi: [XXX](#)

Emne: Ordrebekreftelse 34281

Hei,

Sender som avtalt bekreftelse.

Velkommen til oss.

Med vennlig hilsen

XXX

LOGO

Tlf.: +XXX

Fax: +XXX

Mob. +XXX

Epost:

Hei Kan dessverre ikke prate
nå. Send meg gjerne en mail/
SMS om hva det gjelder til
[REDACTED] - så
kontakter jeg deg ved
anledning. Mvh. [REDACTED]
[REDACTED]

ANKOMST



VELKOMST & ORIENTERING



GOD VELKOMST UTEN ANSATTE

+ SMS



FASILITETER



ATMOSFÆRE

TEKNOLOGI I
GJESTEOPPLEVELSEN



LOKALE RÅVARER / HJEMMELAGET



HISTORIEFORTELLING



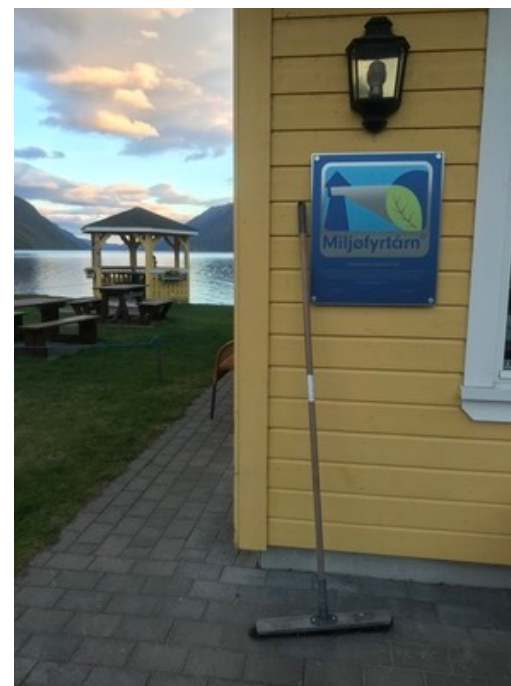
BÆREKRAFT

VI TENKER MILJØ

Vi er en Green Key sertifisert virksomhet.

Som gjest hos oss kan du være sikker på at vi har gått langt for å sikre at oppholdet ditt er så komfortabelt og hyggelig som mulig, samtidig som det jobbes kontinuerlig for å minimere miljøpåvirkning.

[Les mer](#)



SØPPEL



MERKING



INFORMASJON & OPPSLAG



Takk for at du har valgt å feriere hos oss!

Vi har gjort vårt beste for å gjøre det koselig for deg.
Vi har redd sengetøy for deg, da sovepose ikke er tillatt.
Legg gjerne sengetøy ned i skuffen dersom det ikke blir brukt.

Vi vil bli veldig glad for følgende ved avreise:

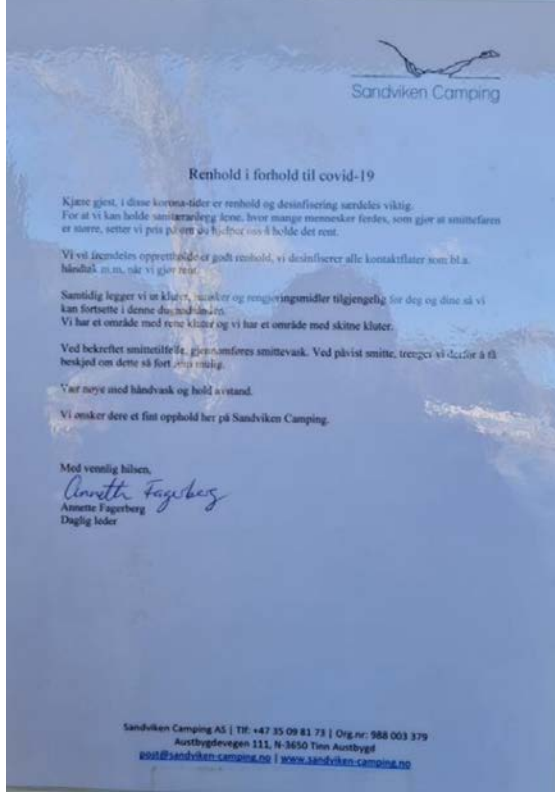
- Ta av sengetøy du har brukt og putt det i putevaret som en pose. La det være inne på hytta.
- Gjør rent overflater og gulv
- Tøm beholderen for vann
- Vask opp servise du har brukt, fyll på fra gestekjøkken med det som ev. mangler på hytta.
- Kast avfall i riktig avfallsbeholder i miljøstasjonen.
- Ta en ekstra titt i skuffer og skap, bak dører, så du får med deg alle dine verdisaker.
- Lever nøkkelen i resepsjonen eller i boksen utenfor.

Ved sluttrensing må du selv vaske opp og kaste søppel.

God tur videre og velkommen tilbake!

Fint om du vil dele dine bilder med oss
#Sandvikencamping

Sandviken Camping AS | Tlf: +47 35 09 81 73 | Org.nr: 988 003 379
Austbydvegen 111, N-3650 Tinn Austbygd
post@sandviken-camping.no | www.sandviken-camping.no



Renhold i forhold til covid-19

Kjære gjest, i disse korona-tider er renhold og desinfisering særdeles viktig.
For at vi kan holde sanitærsanlegg åpent, hvor mange mennesker ferdes, som gjør at smittefaren er større, setter vi pris på om du hjelper oss å holde det rent.

Vi vil åpenbares opprettholde et godt renhold, vi desinfiserer alle kontaktflater som bl.a. håndtak m.m. når vi gjør rent.

Samtidig legger vi ut kluter, vasker og rengjøringsmidler tilgjengelig for deg og dine så vi kan fortsette i denne dristigheten.

Vi har et område med rene kluter og vi har et område med skitne kluter.

Ved bekreftet smittefall, gjennomføres smittevask. Ved påvist smitte, trenger vi derfor å få beskjed om dette så fort som mulig.

Vær nøye med håndvask og hold avstand.

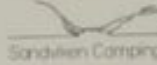
Vi ønsker dere et fint opphold her på Sandviken Camping.

Med vennlig hilsen,
Annette Fagerberg
Annette Fagerberg
Daglig leder

Sandviken Camping AS | Tlf: +47 35 09 81 73 | Org.nr: 988 003 379
Austbydvegen 111, N-3650 Tinn Austbygd
post@sandviken-camping.no | www.sandviken-camping.no

GOD INFORMASJON = GOD SERVICE




Sandviken Camping

KOKING / STEKING / OPPVASK

Ved benyttelse av komfyr, kjøpes pollett i resepsjon kr 20,- (varighet 1 time)

Ved benyttelse av oppvaskmaskin, kjøpes pollett i resepsjonen. Kr 35,- inkl. oppvaskmiddel
Vannkrana skal peke mot venstre, se vask.
For varmt vann GRATIS

STOVE / COOKING / DISHES

For using the stove, you need to buy a special coin in the information. With the coin you can use both the stove and you can cook.
Price: 20 NOK for 1 hour.

To use the dish washer, you buy a special coin in the information. **The tap must turn to the left, see sink.**
Price: 35 NOK, soap is included.

For hot water to do dishes = it is for free / gratis

Sandviken Camping AS | TF: +47 35 29 81 73 | Org nr: 988 003 379
N-3600 Tvedestrand | post@sandviken-camping.no
www.sandviken-camping.no

KUNNSKAP



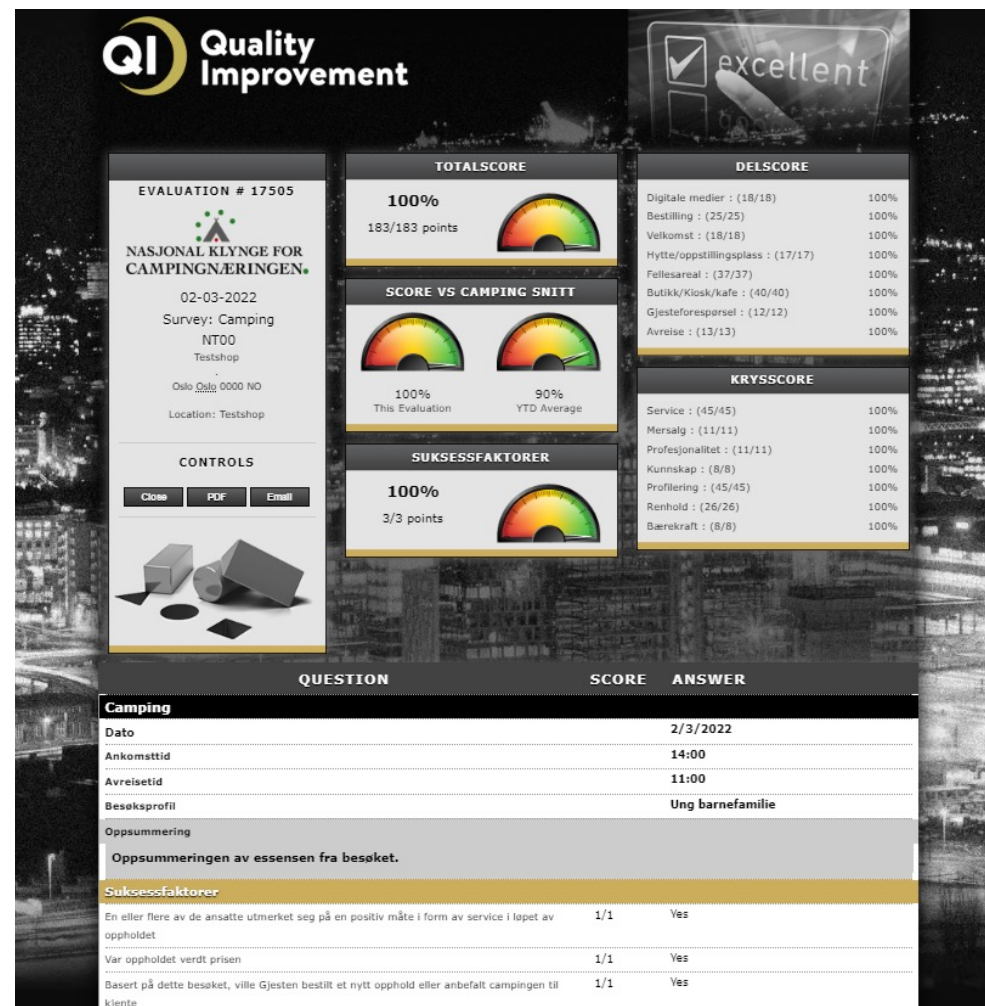
MORGENDAGENS
REISELIVSMEDARBEIDER
TRENGER KOMPETANSE
OG KUNNSKAP OM BÅDE
MENNESKER OG
BÆRERAFTIG UTVIKLING

GODT VERTSKAP



SKREDDERSYDD STANDARD

Verktøy for utvikling av kvalitet
Trening & opplæring
Finnes på norsk & engelsk





En profesjonell utenfra ser oss med nye
øyne

MYSTERY GUEST

- Hvordan oppleves det å være gjest?
- Blir jeg tatt godt vare på?
- Er det et godt sted å være?
- Hvordan blir jeg behandlet som gjest?
- Ønsker jeg å komme tilbake

QI'S KVALITETSMODELL



KOMPLETTERER HVERANDRE.....



NHO Reiseliv samler og styrer norsk camping:

- Vi samarbeider aktivt med offentlige myndigheter
- Vi kvalitetssikrer og klassifiserer campingplasser
- Vi følger til med søknader om tilskudd
- Vi kan gi rådgivning og veiledning fra våre campingledere
- Vi utfører medlemsarbeid
- Vi har årlig campingkonferanse, skulekurs og kurs
- Vi samarbeider med Norsk Camping og Europaiske senterorganisasjoner
- Vi utsteder OEE-kortet Camping Key
- Vi driver med utlekt felles markedsføring for våre medlemsbedrifter

For å bli medlem, ta kontakt med NHO Reiseliv - Camping, camping@nho.no

Klassifisering og kvalitetsvurdering

NHO Reiseliv har siden 1993 drevet med klassifiseringarbeid, slik at de som skal på ferie, enkelt kan finne informasjon om kvalitet og standard på potensielle reisealternativer. I tillegg vil det hjelpe campingbedriftene til å fremstå med et kvalitetsprodukt. Forbrukernes krav øker stadig, og campingbedriftene må derfor hele tiden være oppdatert og tilby det produktet som etterpases i markedet. Dette er en vinn-vinn situasjon for begge parter. Systemet som brukes er å angi antall stjerner (1 til 5) for den enkelte campingplass - samt symboler som gir oversikt over fasiliteter som sanitærinstallasjoner, nullstøyvennlighet osv. Oversikt over symboler og klassifisering kan du finne i Campingskolen og på camping.no.

Hele Norges isk levert direkte på døren opp i din

For mer informasjon eller bestill på

Ring oss på

EVALUERER HELE GJESTEREISEN



EKSEMPEL STANDARD

Velkomst		
Et positivt førsteinntrykk er å anerkjenne Gjesten, hilse og smile. Det må være genuint og kroppsspråket må matche det du sier. Antrekk vil også påvirke et førsteinntrykk.		
Den ansatte gav et positivt førsteinntrykk	1/1	Yes
Den ansatte hilste hyggelig	1/1	Yes
Den ansatte smilte, hadde øyekontakt og virket imøtekommende	1/1	Yes
Den ansatte kommuniserte aktivt, tydelig og høflig	1/1	Yes
Profesjonell oppførsel innebærer å oppføre seg høflig, ordentlig yrkesmessig (ikke tygge tyggis, banne, snakket privat i mobil eller med kolleger, surfe på nettet etc.) Utskjelling av ansatte foran gjester er heller ikke profesjonelt.		
Den ansatte fremstod som profesjonell	1/1	Yes
Den ansatte hadde passende og rent antrekk	1/1	Yes
Alle detaljer av bestillingen menes: type hytte, antall rom/senger, plass spesifikasjon med/uten strøm etc.		
Bestilling ble bekreftet med alle detaljer	1/1	Yes
Gjestene fikk veibeskrivelse til plass/hytte	1/1	Yes
Gjestene fikk tilstrekkelig informasjon	1/1	Yes
Betaling ble avklart eller gjennomført, hvis ikke forhåndsbetalt	1/1	Yes
Med hyggelig avskjedshilsen menes: Ha et hyggelig opphold/ferie, ha en fin dag/ettermiddag/kveld etc.		
Den ansatte gav en hyggelig avskjedshilsen	1/1	Yes
Velkomst selvbetjening		
Var forhåndsbeskrivelse av velkomsten tydelig og tilstrekkelig	1/1	Yes
Nøkkel og beskrivelser ble funnet på anvist plass	1/1	Yes
Skriftelig materiale var profesjonelt og hyggelig skrevet	1/1	Yes
Ble Gjesten ønsket velkommen skriftlig	1/1	Yes

VIL DU VÆRE MED?

- Norsk Turistutvikling eier prosjektet
- Vi inviterer alle campingbedriftene med i evalueringene fra 2023
- Du får fri tilgang til standarden som er et godt verktøy for utvikling
- Kvalitetsevaluering via Mystery Guest
- Benchmarking med øvrige bedrifter som er med
- Årlig videreutvikling av standarden
- Presentasjoner med best practice & resultater på medlemsmøter

Opplæringspakker:

- Implementeringspakke kvalitetsstandard for ansatte

VELKOMMEN TIL QI STANDEN

- Se nærmere på kvalitetsstandarden og spør om det du lurer på
- Se på en ferdigevaluering
- Sjekk ut vår e-læring
- Meld din interesse for å være med fra 2023
 - Anne Anmarkrud Lier anne@ntu-as.no



Quality Improvement

TAKK FOR OPPMERKSOMHETEN