

# Service & Bemötande

## – En nyhet från Gästakademien

Service & Bemötande är en efterlängtd bok som behandlar det så självklara men svåra ämnet service och gästbemötande ur olika perspektiv. Boken beskriver hur man i servicesituationer möter kunder och gäster på ett yrkesmässigt sätt och hur konkurrens, marknadsföring och merförsäljning kan påverkas av god service.

Boken tar upp viktiga frågor som hantering av missnöjda gäster, hur kroppsspråket fungerar och hur kulturella skillnader påverkar kommunikationen. Boken innehåller också grunderna i marknadsföring, konkreta exempel på hur du presenterar och exponerar varor och beskriver olika vanligt förekommande säljsituationer.

Viktiga delar som avtalslagen, konsumentköplagen, marknadsföringslagen och andra konsumentlagar är beskrivna i boken.

Service & Bemötande är framtagna för gymnasieskolan, men kan även användas som inspiration för yrkesverksamma inom besöksnäringen.

Författare är Camilla Olsson som har lång erfarenhet från hotell- och flygbranschen. I dag driver hon ett konsultföretag inom Service Management. Hon anlitas också av företag, universitet/högskolor och myndigheter som föreläsare.

Service & Bemötande finns i lager hos Gästakademien fr.o.m. den 1 oktober.

Pris: 272 kr exkl. 6% moms

**Beställ direkt från Gästakademien på [www.uhr.nu](http://www.uhr.nu)**

