

Průvodce výsledky - Mystery Shopping

Zpracováno CONFESS Research.

Informační centrum: Městské kulturní a informační středisko Kašperské Hory

Období: **Červenec - Srpen 2015**

Celkové hodnocení:

100,0%

★ = otázka je zahrnuta do hodnocení

Základní informace	
X10.	Název TIC: Městské kulturní a informační středisko Kašperské Hory
X20.	Adresa TIC (ulice včetně č. p, město): Náměstí 1
X30.	Datum a čas návštěvy: 14.7. 15:26
X40.	Délka jednání (v minutách): 8
X50.	Popište umístění TIC: Přímo u náměstí, dobře viditelné veckova cedule před
X60.	Název TIC: Ano
X80.	Kolik bylo v TIC pracovníků v době Vašeho příchodu? 2
X90.	Kolik bylo v TIC zákazníků v době Vašeho příchodu? 7

A. Exteriér + první dojem zákazníka		100% (8 / 8)
★ A10.	Bylo možné na TIC provést kontrolní návštěvu ve stanovených otevíracích hodinách? Ano	1 / 1
★ A20.	Byly výlohy/vstupní prostory a bezprostřední okolí TIC čisté a upravené? Ano	1 / 1
★ A30.	Cítil/a jste se na TIC vítán/a? Ano	1 / 1
★ A40.	Orientoval/a jste se v TIC dobře? Ano	1 / 1
★ A50.	Jak dlouho jste čekal/a na obslužení? Vůbec jsem nečekal/a	1 / 1
★ A60.	Dodržel pracovník pořadí všech zákazníků? Ano	1 / 1
★ A70.	Věnoval se pracovník během Vaší návštěvy pouze zákazníkům? Ano	1 / 1
★ A80.	Pracovník NEvedl soukromý hovor/telefonát v přítomnosti zákazníka? Nevedl soukromý hovor	1 / 1
A90.	S čím jste byl/a spokojen/a v sekci Exteriér + první dojem zákazníka? <i>V městském úřadě na viditelném místě, uklizene cedule lákala lidi</i>	
A100.	S čím jste byl/a nespokojen/a v sekci Exteriér + první dojem zákazníka? <i>Nic</i>	

B. Pracovník TIC		100% (10 / 10)
★ B10.	Byl pracovník vhodně oblečen a upraven? Ano	1 / 1
★ B20.	Konzumoval pracovník TIC v přítomnosti zákazníků jídlo? Ne	1 / 1
★ B30.	Byl k Vám pracovník zdvořilý (pozdřivil a rozloučil se atp.)? Rozhodně ano	1 / 1
★ B40.	Odpovídalo pracovníkovo navržené řešení Vašim požadavkům, byl/a jste s navrženým řešením spokojen/a? Rozhodně ano	1 / 1
★ B50.	Zodpověděl pracovník Váš dotaz jasně a srozumitelně? Rozhodně ano	1 / 1
★ B60.	Působil na Vás pracovník jako odborník, měl přehled o regionu, o možnostech pro turisty? Rozhodně ano	1 / 1
★ B70.	Dokázal pracovník atraktivně představit navržený cíl, dokázal by turistu k návštěvě nalákat? Rozhodně ano	1 / 1
★ B80.	Udržoval s Vámi pracovník během jednání oční kontakt? Ano	1 / 1
★ B90.	Byl pracovník aktivní v komunikaci (sám se ptal, jestli ještě něco nepotřebujete?) Ano	1 / 1
★ B100.	Pracovník NEPOUŽÍVAL při jednání se zákazníky negativní formulace (např. to nelze zjistit, zařídít, to nemohu najít apod.)? NEpoužíval negativní formulace	1 / 1
B110.	S čím jste byl/a spokojen/a v sekci Pracovník TIC? <i>Velice příjemné oblečení měli a zdvořilí hodně a informování o akcích a rádi chtěli naplánovat program na celý týden</i>	
B120.	S čím jste byl/a nespokojen/a v sekci Pracovník TIC? <i>Nic</i>	

C. Interiér a vybavenost TIC		100% (4 / 4)
★ C10.	Bylo prostředí v TIC čisté a upravené? Ano	1 / 1
★ C20.	Bylo TIC vybaveno dostatečným množstvím letáků, propagačních materiálů pro zákazníky (zdarma nebo k zakoupení)? Rozhodně ano	1 / 1
★ C30.	Byla v TIC k dispozici k nahlédnutí (případně k prodeji) mapa ČR a příslušného definovaného regionu či oblasti působení TIC? Ano	1 / 1
★ C40.	Vyskytovaly se na TIC materiály (plakáty, letáky) na akce, které již proběhly? Ne	1 / 1
C41.	O jaký zastaralý materiál šlo (a jak starý)? (Pokud C40=Ano)	
C50.	S čím jste byl/a spokojen/a v sekci Interiér a vybavenost TIC? <i>Upravené a velké prostředí čisté a velké množství barevných letáků</i>	
C60.	S čím jste byl/a nespokojen/a v sekci Interiér a vybavenost TIC? <i>Nic</i>	

D. Závěrečné hodnocení		100% (2 / 2)
★ D10.	Doporučil/a byste využití služeb tohoto TIC svým známým? Rozhodně ano	1 / 1
★ D20.	Celkově ohodnoťte toto TIC (<i>Známka jako ve škole na stupnici 1-5</i>) 1	1 / 1
D30.	Zdůvodněte Vaše hodnocení. Prosím snažte se být co nejvíce konkrétní. <i>Velice příjemné spolupracovnice, dostatek letÁků na aktuálním akcím</i>	

E. Nehodnocené položky - označení TIC a otevírací doba		x
E10.	Bylo TIC zvenku označeno symbolem "i"? Ano	1 / 1
E20.	Bylo TIC označeno samolepkou dle vzoru v dokumentu "Jednotná klasifikace turistických informačních center ČR"? Ano	1 / 1
E30.	Byl na viditelném místě umístěn název TIC? Ano	1 / 1
E40.	Obsahoval název slovo "turistické"? (pokud E30=Ano, doplněno automaticky Ano) Ano	1 / 1
E50.	Byla viditelně vyvěšena otevírací doba TIC v českém jazyce? Ano	1 / 1
E60.	Byla viditelně vyvěšena otevírací doba TIC v cizím jazyce? Ano	1 / 1
E70.	Byl na viditelném místě umístěn platný Certifikát TIC? Ano	1 / 1
E80.	Věnoval Vám pracovník dostatek času? Rozhodně ano	1 / 1