

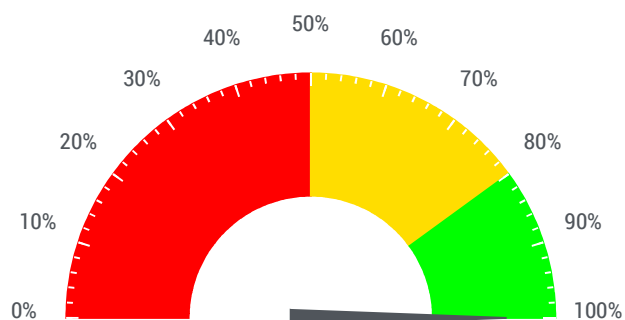
INDIVIDUÁLNÍ REPORT

100.0%



VÁŠ VÝKON
VÝBORNÝ

SKÓRE PRŮZKUMU



100.0%

SHRnutí DLE SEKCE

		STÁVAJÍCÍ	PŘEDEŠLÝ	ROZDÍL
Exteriér + první doj	100.0%	100.0%	-	-
Pracovník TIC	100.0%	100.0%	-	-
Interiér a vybavenos	100.0%	100.0%	-	-
CELKEM	100.0%	100.0%	-	-

■ SPLNĚNO ■ NESPLNĚNO

STÁVAJÍCÍ: 2016_01.VLNA

PŘEDEŠLÝ: PŘEDEŠLÁ KAMPAŇ (-)

PROVEDENÍ PODLE OTÁZKY

SEKCE/OTÁZKY	STÁVAJÍCÍ 2016_01.VLNA	CELKEM
EXTERIÉR + PRVNÍ DOJEM ZÁKAZNÍKA	100.0%	100.0%
E12) Byly výlohy / vstupní prostory a bezprostřední okolí TIC čisté a upravené?	2 / 2	100.0%
E13) Cítil/a jste se na TIC vítán/a?	2 / 2	100.0%
E14) Orientoval/a jste se v TIC dobře?	2 / 2	100.0%
E15) Za jak dlouho jste byl/a obsloužen/a?	2 / 2	100.0%
E16) Dodržel pracovník pořadí všech zákazníků?	2 / 2	100.0%
E17) Věnoval se pracovník během Vaší návštěvy pouze zákazníkům?	2 / 2	100.0%
E18) Pracovník NEvedl soukromý hovor/telefonát v přítomnosti zákazníka?	2 / 2	100.0%
PRACOVNÍK TIC	100.0%	100.0%
P19) Byl pracovník vhodně oblečen a upraven?	2 / 2	100.0%
P20) Pracovník NEkonzumoval žádné jídlo v přítomnosti zákazníků?	2 / 2	100.0%
P21) Přístup pracovníka k zákazníkovi: Byl k Vám pracovník zdvořilý (pozdravil a rozloučil se)? Jeho/její přístup ohodnoťte a popište do komentáře	2 / 2	100.0%
P22) Odpovídalo pracovníkovo navržené řešení Vaším požadavkům, byl/a jste s navrženým řešením spokojen/a?	2 / 2	100.0%
P23) Zodpověděl pracovník Váš dotaz jasně a srozumitelně?	2 / 2	100.0%
P24) Působil na Vás pracovník jako odborník, měl přehled o regionu, o možnostech pro turisty?	2 / 2	100.0%
P25) Dokázal pracovník atraktivně představit navržený cíl, dokázal by turistu k návštěvě nalákat?	2 / 2	100.0%
P26) Udržoval s Vámi pracovník během jednání oční kontakt?	2 / 2	100.0%
P27) Byl pracovník aktivní v komunikaci (sám se ptal, jestli ještě něco nepotřebujete, nečekal na Váš další dotaz)?	2 / 2	100.0%
P28) Pracovník NEPOUŽÍVAL při jednání se zákazníky negativní formulace (např. to nelze zjistit, zařídit, to nemohu najít apod.)?	2 / 2	100.0%
INTERIÉR A VYBAVENOST TIC	100.0%	100.0%
I29) Bylo prostředí na TIC čisté a upravené?	2 / 2	100.0%
I30) Bylo TIC vybaveno dostatečným množstvím letáků, propagačních materiálů pro zákazníky (zdarma nebo k zakoupení)?	2 / 2	100.0%
I31) Byla v TIC k dispozici k nahlédnutí (případně k prodeji) mapa ČR a příslušného definovaného regionu, či oblasti působení TIC?	2 / 2	100.0%
I32) Vyskytovaly se na TIC materiály (plakáty, letáky) na akce, které již proběhly?	2 / 2	100.0%
TOTAL	100.0%	100.0%

 Červená ikona vykřičníku znamená ty otázky, které mají nejvíce negativní dopad na vaše celkové skóre.

CzechTourism MS - 2016

Lokalita: 1114 - Městské kulturní a informační středisko - Náměstí 1, Kašperské Hory, PL 341 92

Datum: 2016-07-18

Čas: 10:56

Průzkum celkem: 100.00% (42 / 42)

Základní informace

Q1) Název TIC:

Městské kulturní a informační středisko

Q2) Adresa TIC (ulice, čp., město):

Náměstí 1, Kašperské Hory

Q3) Datum návštěvy:

18.07.2016

Q4) Počátek návštěvy:

10:56

Q5) Konec návštěvy:

11:02

Q6) Délka jednání s pracovníkem (v minutách):

3

Q7) Umístění TIC (popsat):

TIC se nachází na náměstí ve žlutém jednopatrovém domě, vchází se do něj podloubím.

Q8) Bylo snadné TIC nalézt?

- Ano
 Ne

TIC se nachází ve středu města na náměstí.

Q9) Kolik zde bylo pracovníků v době Vašeho příchodu?

3

Q10) Kolik zde bylo zákazníků v době Vašeho příchodu?

4

Emoce zákazníka

Ea) Která z následujících emocí nejlépe vystihuje Váš pocit z návštěvy?



21. Toužiči

Eb) Proč ve Vás návštěva vzbudila právě tuto emoci?

Pracovník mi dal dobré tipy, toužila jsem se jít někam vykoupat.

Exteriér + první dojem zákazníka

100.00% (14 / 14)

E11) Bylo možné na TIC provést kontrolní návštěvu ve stanovených otevíracích hodinách?

- Ano
 Ne

E12) Byly výlohy / vstupní prostory a bezprostřední okolí TIC čisté a upravené?

2/2

- Rozhodně souhlasím
 Spíše souhlasím
 Spíše nesouhlasím
 Rozhodně nesouhlasím

E13) Cítil/a jste se na TIC vítán/a?

2/2

- Rozhodně souhlasím
 Spíše souhlasím
 Spíše nesouhlasím
 Rozhodně nesouhlasím

Pracovník mne při vstupu do TIC pozdravil a usmál se.

E14) Orientoval/a jste se v TIC dobře?

2/2

- Rozhodně souhlasím
 Spíše souhlasím
 Spíše nesouhlasím
 Rozhodně nesouhlasím

2/2

E15) Za jak dlouho jste byl/a obsloužen/a?

- Byl/a jsem obsloužen/a ihned (do 1 minuty od příchodu na řadu – doba strávená čekáním ve frontě se sem nepočítá)
- Byl/a jsem obsloužen/a do 2 minut od chvíle, kdy jsem přišel/a na řadu (doba strávená čekáním ve frontě se sem nepočítá)
- Byl/a jsem obsloužen/a do 3 minut od chvíle, kdy jsem přišel/a na řadu (doba strávená čekáním ve frontě se sem nepočítá)
- Byl/a jsem obsloužen/a do 5 minut od chvíle, kdy jsem přišel/a na řadu (doba strávená čekáním ve frontě se sem nepočítá)
- Byl/a jsem obsloužen/a déle než 5 minut od chvíle, kdy jsem přišel/a na řadu (doba strávená čekáním ve frontě se sem nepočítá)

E16) Dodržel pracovník pořadí všech zákazníků?

2/2

- Ano
- Ne

E17) Věnoval se pracovník během Vaší návštěvy pouze zákazníkům?

2/2

- Ano
- Ne

Pracovník se věnoval pouze zákazníkům.

E18) Pracovník NEvedl soukromý hovor/telefonát v přítomnosti zákazníka?

2/2

- Ano
- Ne

Pracovník TIC

100.00% (20 / 20)

P0) Jednalo se o stálého zaměstnance nebo brigádníka?

- Stálý zaměstnanec
- Brigádník
- Nelze určit

P19) Byl pracovník vhodně oblečen a upraven?

2/2

- Ano
- Ne

P20) Pracovník NEkonzumoval žádné jídlo v přítomnosti zákazníků?

2/2

- Ano
- Ne

2/2

P21) Přístup pracovníka k zákazníkovi: Byl k Vám pracovník zdvořilý (pozdravil a rozloučil se)? Jeho/její přístup ohodnoťte a popište do komentáře

- Rozhodně souhlasím
- Spíše souhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Rozhodně nesouhlasím

Pracovník pozdravil, byl zdvořilý a snažil se poradit.

P22) Odpovídalo pracovníkovo navržené řešení Vaším požadavkům, byl/a jste s navrženým řešením spokojen/a? 2/2

- Rozhodně souhlasím
- Spíše souhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Rozhodně nesouhlasím

Byla jsem spokojena, dostala jsem hned několik návrhů ke koupání.

P23) Zodpověděl pracovník Váš dotaz jasně a srozumitelně? 2/2

- Rozhodně souhlasím
- Spíše souhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Rozhodně nesouhlasím

P24) Působil na Vás pracovník jako odborník, měl přehled o regionu, o možnostech pro turisty? 2/2

- Rozhodně souhlasím
- Spíše souhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Rozhodně nesouhlasím

Pracovník měl o regionu přehled a uměl poradit.

P25) Dokázal pracovník atraktivně představit navržený cíl, dokázal by turistu k návštěvě nalákat? 2/2

- Rozhodně souhlasím
- Spíše souhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Rozhodně nesouhlasím

Pracovník uměl představit navržené cíle a turisty nalákat k jejím návštěvám.

P26) Udržoval s Vámi pracovník během jednání oční kontakt? 2/2

- Ano
- Ne

2/2

P27) Byl pracovník aktivní v komunikaci (sám se ptal, jestli ještě něco nepotřebujete, nečekal na Váš další dotaz)?

- Rozhodně souhlasím
 Spíše souhlasím
 Spíše nesouhlasím
 Rozhodně nesouhlasím

Pracovník ke mě přišel znovu, když jsem si prohlížela letáky a radil mi sám od sebe další zajímavosti.

P28) Pracovník NEPOUŽÍVAL při jednání se zákazníky negativní formulace (např. to nelze zjistit, zařadit, to nemohu najít apod.)? 2/2

- Ano
 Ne

Interiér a vybavenost TIC

100.00% (8 / 8)

I29) Bylo prostředí na TIC čisté a upravené? 2/2

- Ano
 Ne

I30) Bylo TIC vybaveno dostatečným množstvím letáků, propagačních materiálů pro zákazníky (zdarma nebo k zakoupení)? 2/2

- Ano
 Ne

I31) Byla v TIC k dispozici k nahlédnutí (případně k prodeji) mapa ČR a příslušného definovaného regionu, či oblasti působení TIC? 2/2

- Ano
 Ne

I32) Vyskytovaly se na TIC materiály (plakáty, letáky) na akce, které již proběhly? 2/2

- Ano
 Ne

I33) Má TIC bezbariérový přístup?

- Ano
 Ne

I34) Nachází se v blízkosti TIC stojany na kola?

- Ano
 Ne

I35) Jsou směrovky naváděcího systému k TIC viditelně označeny symbolem "i"?

- Ano
 Ne

I36) Byl název TIC uveden také v cizím jazyce?

- Ano
 Ne

I37) Byli pracovníci TIC identifikovatelní jejich jménem? Jmenovka může být umístěna na oděvu, na pultu apod.

- Ano
 Ne

I38) Byl v TIC internet/wifi pro veřejnost?

- Ano
 Ne

Značení TIC a otevírací doba

ZO39) Bylo TIC zvenku označeno symbolem "i"?

- Ano
 Ne

ZO40) Bylo TIC označeno samolepkou podle Jednotné klasifikace turistických informačních center ČR? (vzor na www.aticcr.cz)

- Ano
 Ne

ZO41) Byl na viditelném místě umístěn jeho plný název?

- Ano
 Ne

ZO42) Obsahoval název slovo „turistické“?

- Ano
 Ne

ZO43) Pokud ne - Byl při vstupu do TIC (optimálně na dveřích nebo na výloze) uveden nápis "Turistické informační centrum"?

- Ano
 Ne

ZO44) Byla viditelně vyvěšena otevírací doba TIC v českém jazyce?

- Ano
 Ne

ZO45) Byla otevírací doba vyvěšena i v cizím jazyce?

- Ano
 Ne

ZO46) Byl na viditelném místě umístěn platný Certifikát TIC? (vzor na www.aticcr.cz)

- Ano
 Ne

Závěrečné hodnocení - subjektivní pohled hodnotitele

Z47) Doporučil/a byste využití služeb tohoto TIC svým známým?

Ano, věnují se tam zákazníkům a dobře jim poradí.

Z48) Celkově ohodnoťte toto TIC (znamkou 1-5, známkování jako ve škole).

- 1
 2
 3
 4
 5

Z49) Zdůvodněte Vaše hodnocení. Prosím snažte se být co nejvíce konkrétní.

V TIC jsou odborníci, kteří dobře znají region a umí lidem poradit a věnují se jim.

Průzkum celkem: 100.00% (42 / 42)



📍 1114 - Náměstí 1, Kašperské Hory, PL 341 92

📅 2016-07-18

🏠 909565



📍 1114 - Náměstí 1, Kašperské Hory, PL 341 92

📅 2016-07-18

🏷️ 909566



📍 1114 - Náměstí 1, Kašperské Hory, PL 341 92

📅 2016-07-18

910992



📍 1114 - Náměstí 1, Kašperské Hory, PL 341 92
 📅 2016-07-18
 # 910993



📍 1114 - Náměstí 1, Kašperské Hory, PL 341 92

📅 2016-07-18

910995