

# Průvodce výsledky - Mystery Shopping

Toto hodnocení připravila agentura NMS Market Research, přední poskytovatel Mystery Shoppingu v České republice.

Území: **Vše** Země: **ČR** Kraj: **Plzeňský** Informační centrum: **Městské kulturní a informační středisko Kašperské Hory**

Celkové hodnocení: **95%** Období: **červenec/srpen** Pořadí: **60. - 63. z 166** Návštěv: **1**

★ = otázka je zařazena do indexu

Základní informace		
X10.	Název TIC: <i>Městské kulturní a informační středisko Kašperské Hory</i>	
X20.	Adresa TIC (ulice včetně č. p, město): <i>Náměstí 1, Kašperské Hory</i>	
X30.	Datum a čas návštěvy: <i>07.07.2014 15:26</i>	
X40.	Délka jednání (v minutách): <i>00:04</i>	
X50.	Popište umístění TIC: <i>Informační středisko se nachází v historické radniční budově, vchod je hned za vstupem do budovy vlevo.</i>	
X60.	Bylo snadné TIC v daném místě/městě nalézt? <input checked="" type="checkbox"/> Ano	1 / 1
X70.	Kolik bylo v TIC pracovníků v době Vašeho příchodu? <i>2</i>	
X80.	Kolik bylo v TIC zákazníků v době Vašeho příchodu? <i>5</i>	

A. Exteriér + první dojem zákazníka		93,8% (7.5 / 8)
★ A10.	Bylo možné na TIC provést kontrolní návštěvu ve stanovených otevíracích hodinách? <input checked="" type="checkbox"/> Ano	1 / 1
★ A20.	Byly výlohy/vstupní prostory a bezprostřední okolí TIC čisté a upravené? <input checked="" type="checkbox"/> Ano	1 / 1
★ A30.	Cítil/a jste se na TIC vítán/a? <input checked="" type="checkbox"/> Ano	1 / 1
★ A40.	Orientoval/a jste se v TIC dobře? <input checked="" type="checkbox"/> Ano	1 / 1
★ A50.	Za jak dlouho jste byl/a obslužen/a? <i>&gt; Do 5 minut</i>	0.5 / 1
★ A60.	Dodržel pracovník pořadí všech zákazníků? <i>&gt; ano</i>	1 / 1
★ A70.	Věnoval se pracovník během Vaší návštěvy pouze zákazníkům? <input checked="" type="checkbox"/> Ano	1 / 1
★ A80.	Pracovník NEvedl soukromý hovor/telefonát v přítomnosti zákazníka? <i>&gt; nevedl soukromý hovor</i>	1 / 1
A90.	S čím jste byl/a spokojen/a v sekci Exteriér + první dojem zákazníka? <i>Středisko je díky umístění a dobrému značení dobře dohledatelné, podle mé návštěvy soudě hojně využíváné. Pracovníci se aktivně věnovali návštěvníkům a bravurně zvládali momentální nápor, který nastal v průběhu mé návštěvy.</i>	

A100.	S čím jste byl/a nespokojen/a v sekci Exteriér + první dojem zákazníka? <i>Neměl jsem příčinu k nespokojenosti.</i>
-------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>B. Pracovník TIC</b>		<b>100,0% (10 / 10)</b>
★ B10.	Byl pracovník vhodně oblečen a upraven? ✔ Ano	1 / 1
★ B20.	Pracovník NEkonzumoval žádné jídlo v přítomnosti zákazníků? ✔ Ano	1 / 1
★ B30.	Byl k Vám pracovník zdvořilý (pozdravil a rozloučil se atp.)? ➤ Rozhodně souhlasím	1 / 1
★ B40.	Odpovídalo pracovníkovo navržené řešení Vaším požadavkům, byl/a jsem s navrženým řešením spokojen/a? ➤ Rozhodně souhlasím	1 / 1
★ B50.	Zodpověděl pracovník Váš dotaz jasně a srozumitelně? ➤ Rozhodně souhlasím	1 / 1
★ B60.	Působil na Vás pracovník jako odborník, měl přehled o regionu, o možnostech pro turisty? ➤ Rozhodně souhlasím	1 / 1
★ B70.	Dokázal pracovník atraktivně představit navržený cíl, dokázal by turistu k návštěvě nalákat? ➤ Rozhodně souhlasím	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, nečekal na Váš další dotaz)? ✔ 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>Nabídka byla ze strany pracovníka komplexní, v úvodu mi nabídl několik možností, jak pokrýt mou poptávku, pak postupně přešel k doporučení dalších zajímavostí a aktivit.</i>	
B120.	S čím jste byl/a nespokojen/a v sekci Pracovník TIC? <i>Byl jsem spokojem.</i>	

<b>C. Interiér a vybavenost TIC</b>		<b>100,0% (4 / 4)</b>
★ C10.	Bylo prostředí na TIC čisté a upravené? ✔ Ano	1 / 1
★ C20.	Bylo TIC vybaveno dostatečným množstvím letáků, propagačních materiálů pro zákazníky (zdarma nebo k zakoupení)? ➤ Rozhodně souhlasím	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
C50.	S čím jste byl/a spokojen/a v sekci Interiér a vybavenost TIC? <i>Díky dobrým prostorovým možnostem byla nabídka materiálů široká a dobře i přehledně uspořádaná. Materiály byly dobře urovnané a plně aktuální, mapy k nahlédnutí i k prodeji byly k dispozici.</i>	

C60.	S čím jste byl/a nespokojen/a v sekci Interiér a vybavenost TIC? <i>S interiérem a vybaveností centra jsem byl plně spokojen.</i>	
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

D. Nehodnocené položky		
D10.	Má TIC bezbariérový přístup? ✔ Ano	1 / 1
D20.	Nacházejí se v blízkosti TIC stojany na kola? ✔ Ano	1 / 1
D30.	Jsou směrovky naváděcího systému k TIC viditelně označeny symbolem "i"? ✘ Ne	0 / 1
D40.	Byl název TIC uveden také v cizím jazyce? ✔ Ano	1 / 1
D50.	Byli pracovníci TIC identifikovatelní jménem? Jmenovka může být umístěna na oděvu, pultu atd. ✔ Ano	1 / 1
D60.	Byl v TIC k dispozici internet/WiFi pro veřejnost? ✔ Ano	1 / 1
D70.	Věnoval Vám pracovník dostatek času? ➤ Spíše souhlasím	0.5 / 1

E. Značení TIC a otevírací doba		87,5% (7 / 8)
★ E10.	Bylo TIC zvenku označeno symbolem "i"? ✔ Ano	1 / 1
★ E20.	Bylo TIC označeno samolepkou podle 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"? ✘ Ne	0 / 1
★ E50.	Pokud název neobsahoval slovo "turistické", byl při vstupu do TIC (optimálně na dveřích nebo na výloze) uveden nápis "Turistické informační centrum"? ✔ Ano	1 / 1
★ E60.	Byla viditelně vyvěšena otevírací doba TIC v českém jazyce? ✔ Ano	1 / 1
★ E70.	Byla viditelně vyvěšena otevírací doba TIC v cizím jazyce? ✔ Ano	1 / 1
★ E80.	Byl na viditelném místě umístěn platný Certifikát TIC? ✔ Ano	1 / 1

F. Závěrečné hodnocení - subjektivní pohled hodnotitele		
F10.	Doporučil/a byste využití služeb tohoto TIC svým známým? ➤ Rozhodně ano	1 / 1
F20.	Celkově ohodnoťte toto TIC ➤ 1	1 / 1
F30.	Zdůvodněte Vaše hodnocení. Prosím snažte se být co nejvíce konkrétní. <i>Za nejvýraznější pozitivum této návštěvy pokládám schopnost pracovníků zvládat momentální nápor návštěvníků s přehledem a úsměvem. Pracovníci přitom dovedli vyvolat v každém z návštěvníků věrohodný dojem osobního zájmu. Nabídka byla odpovídající zadání dotazu, postupně doplňovaná o další nabídky.</i>	

