

Lokalita: 1114 - Městské kulturní a informační středisko - Náměstí 1,
Kašperské Hory, PL 34192

Datum: 2018-08-04

Čas: 11:15

Průzkum celkem: 100.00% (42 / 42)

Základní informace

Q1) Název TIC:

Městské kulturní a informační středisko Kašperské Hory.

Q2) Adresa TIC (ulice, čp., město):

Náměstí 1, Kašperské Hory

Q3) Datum návštěvy:

04.08.2018

Q4) Počátek návštěvy:

11:15

Q5) Konec návštěvy:

11:21

Q6) Délka jednání s pracovníkem (v minutách):

2

Q7) Umístění TIC (popsat):

TIC je umístěno v Kašperských Horách.

Q8) Bylo snadné TIC nalézt?

- ☒ Ano
☐ Ne

Q8a) Prosím popište.

Umístění TIC je avizováno směrovkami a v oknech TIC jsou symboly I.

Q9) Kolik zde bylo pracovníků v době Vašeho příchodu?

3

Q10) Kolik zde bylo zákazníků v době Vašeho příchodu?

5

Emoce zákazníka

-

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



29. Inspirace/
nápad

Eb) Proč ve Vás návštěva vzbudila právě tuto emoci?

Všichni pracovníci byli velmi sympatičtí, ochotní, snažili se předat co nejvíce podnětů na kulturní vyžití.

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

E12a) Prosím popište.

Okolí TIC je upravené, čisté. Hezky ladí s krásným náměstím.

E13) Cítil/a jste se na TIC vítán/a?

2/2

- ☒ Rozhodně souhlasím
☐ Spíše souhlasím
☐ Spíše nesouhlasím
☐ Rozhodně nesouhlasím

Všichni pracovníci byli nadměru ochotní a každý se snažil poradit. Každý poradil něco jiného a samé relevantní návrhy.

E14) Orientoval/a jste se v TIC dobře?

2/2

- ☒ Rozhodně souhlasím
- ☐ Spíše souhlasím
- ☐ Spíše nesouhlasím
- ☐ Rozhodně nesouhlasím

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

2/2

- ☒ 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)

E15b) Popište, jak probíhalo obsloužení. Uveďte, zda jste čekal/a a důvod čekání.

Zeptal jsem se na zajímavá místa pro děti. Do odpovědi se zapojili všichni pracovníci. Bylo to milé.

E16) Dodržel pracovník pořadí všech zákazníků?

2/2

- ☒ Ano
- ☐ Ne

E17) Věnoval se pracovník během Vaší návštěvy pouze zákazníkům?

2/2

- ☒ Ano
- ☐ Ne

Ano. Všichni pracovníci se věnovali zákazníkům. S úsměvem poradili, obsloužili.

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

2/2

- ☒ Ano
- ☐ Ne

Pracovníci se věnovali pouze hostům

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

Pracovníci žádné jídlo nekonzumovali.

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

2/2

- ☒ Rozhodně souhlasím
☐ Spíše souhlasím
☐ Spíše nesouhlasím
☐ Rozhodně nesouhlasím

Pracovníci při našem přístupu k pultu odpověděli na náš pozdrav.

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

S návrhy na kulturní vyžití dětí jsme byli spokojeni. Padlo tolik návrhů, že jsme si mohli vybírat, neboť bychom všechny v daném dni nemohli stihnout.

P22a) Uveďte, jaké byly Vaše požadavky, co pracovník navrhl a co způsobilo spokojenost/nespokojenost s navrženým řešením.

Ptal jsem se na zajímavá místa pro děti a všichni pracovníci mi doporučovali mnoho možností jejich vyžití. Jejich aktivita mi byla příjemná.

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

Pracovníci dobře znali místní poměry a uměli dobře poradit.

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

2/2

- ☒ Rozhodně souhlasím
- ☐ Spíše souhlasím
- ☐ Spíše nesouhlasím
- ☐ Rozhodně nesouhlasím

Cíle, které nám pracovníci poradili, byly hezkými typy, které by naše děti zaujaly a nejen je.

P26) Udržoval s Vámi pracovník během jednání oční kontakt?

2/2

- ☒ Ano
- ☐ Ne

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

2/2

- ☒ Rozhodně souhlasím
- ☐ Spíše souhlasím
- ☐ Spíše nesouhlasím
- ☐ Rozhodně nesouhlasím

Pracovníci byli aktivní, příjemní, skoro se předháněli v nápadech, kam bychom mohli s dětmi jít.

P27a) Zdůvodněte Vaše hodnocení.

Pracovníci navrhovali mnoho možností kulturního vyžití. Ani by se to nedalo za jeden den stihnout.

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

2/2

- ☒ Ano
- ☐ Ne

Negativní formulace pracovníci nepoužili.

Interiér a vybavenost TIC

100.00% (8 / 8)

I29) Bylo prostředí v 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.ČR) Byla v TIC k dispozici k nahlédnutí (případně k prodeji) mapa ČR?

2/2

- ☒ Ano
- ☐ Ne

I31R) Byla v TIC k dispozici k nahlédnutí (případně k prodeji) mapa příslušného definovaného regionu, či oblasti působení TIC?

Ano

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

-

Z039) Bylo TIC zvenku označeno symbolem "i"?

☒ Ano

☐ Ne

Z040) Bylo TIC označeno samolepkou podle Jednotné klasifikace turistických informačních center ČR? (vzor na www.aticcr.cz)

☒ Ano

☐ Ne

Z041) Byl na viditelném místě umístěn jeho plný název?

- ☒ Ano
☐ Ne

Z042) Obsahoval název slovo „turistické“?

- ☐ Ano
☒ Ne

Z043) Pokud ne - Byl při vstupu do TIC (optimálně na dveřích nebo na výloze) uveden nápis "Turistické informační centrum"?

- ☒ Ano
☐ Ne

Z044) Byla viditelně vyvěšena otevírací doba TIC v českém jazyce?

- ☒ Ano
☐ Ne

Z045) Byla otevírací doba vyvěšena i v cizím jazyce?

- ☒ Ano
☐ Ne

Z046) Byl na viditelném místě umístěn platný Certifikát TIC? (vzor na www.aticcr.cz)

- ☒ Ano
☐ Ne

Závěrečné hodnocení - subjektivní pohled hodnotitele

-

Z47) Kdybyste dnes po tomto procesu radil/a přátelům, s jakou pravděpodobností byste jim doporučil/a návštěvu na TIC?

10 rozhodně ANO

Z47a). Podrobně prosím zdůvodněte Vaše hodnocení:

Krásně vybavené prostory, ochotný personál. Cítili jsme se vítáni.

Z48) Celkově ohodnot'te toto TIC (známkou 1-5, známkování jako ve škole).

- ☒ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

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

Byli jsme nadšeni přístupem personálu, vybavením prostor. Je zde spousta propagačních materiálů, autogramiáda autora knih o Kašperských Horách.

Z50. Zaznamenal/a jste během návštěvy ...?

	Ano	Ne
Zásadní problém, který způsobil Vaši nespokojenost.	☐	☒
Jeden nebo několik menších problémů / věcí, které nebyly zcela v pořádku.	☐	☒
Jednu nebo několik malých věcí, které Vás příjemně potěšily.	☒	☐
Něco, co Vás neočekávaně potěšilo.	☒	☐
Zkušenost byla zcela neutrální – nic z výše uvedeného jsem nezaznamenal/a.	☐	☒

E4. Co z Vašeho pohledu způsobilo tuto pozitivní zkušenost? Podrobně popište.

Líbilo se nám milé jednání pracovníků, způsob, jakým jednali s hosty. Moc se nám tu líbilo.

Průzkum celkem: 100.00% (42 / 42)



1114 - Náměstí 1, Kašperské Hory, PL 34192
 2018-08-04
 1761094



1114 - Náměstí 1, Kašperské Hory, PL 34192

2018-08-04

1761095



1114 - Náměstí 1, Kašperské Hory, PL 34192



2018-08-04



1761096



📍 1114 - Náměstí 1, Kašperské Hory, PL 34192

📅 2018-08-04

1761097



1114 - Náměstí 1, Kašperské Hory, PL 34192

2018-08-04

1761098



1114 - Náměstí 1, Kašperské Hory, PL 34192



2018-08-04



1761099



1114 - Náměstí 1, Kašperské Hory, PL 34192
2018-08-04
1761100

CzT 2018_Kasperske Hory_20180804_mapa 1.pdf
2.31 MB



CzT 2018_Kasperske Hory_20180804_mapa 2.pdf
1.85 MB

