

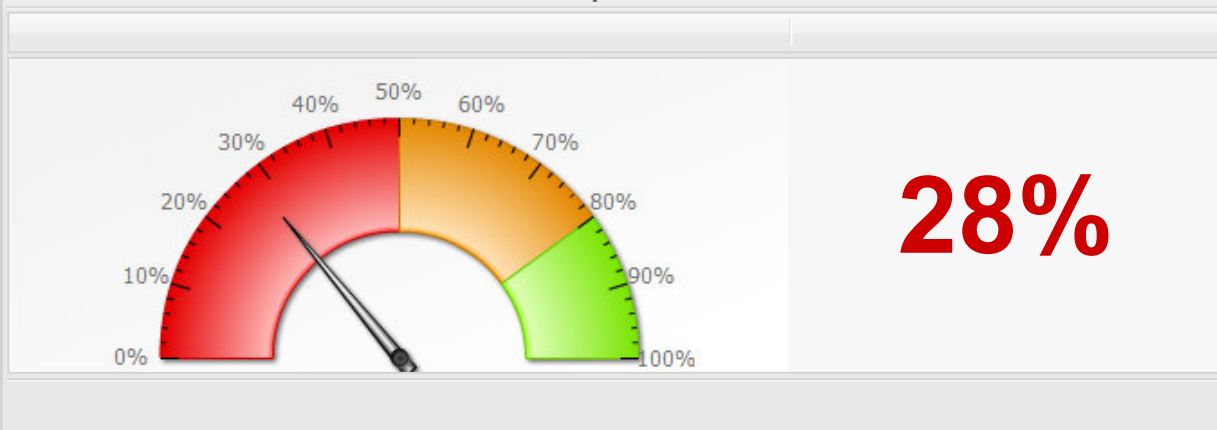
Service Excellence Report

Váš výkon
Špatný



28%

Skóre průzkumu



28%

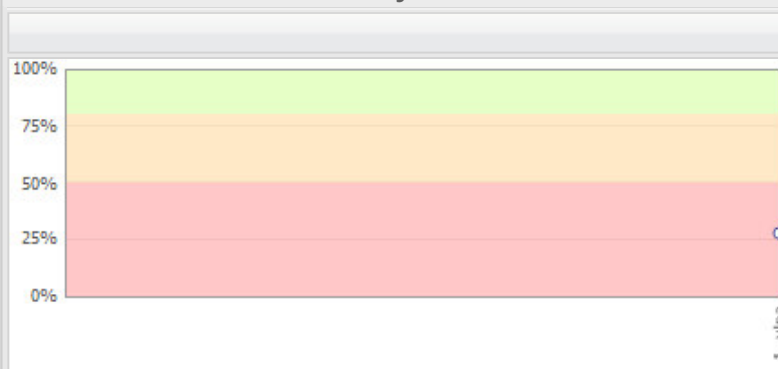
Shrnutí dle sekce

	Stávající	Předešlý	Rozdíl
Značení TIC a otvírání d...	100%	-	-
Exteriér TIC	100%	-	-
První dojem zákazníka	0%	-	-
Interiér a vybavenost TI...	50%	-	-
Pracovník TIC	16%	-	-
Subjektivní dojmy	100%	-	-
CELKEM	28%	-	-

■ Splněno ■ Nesplněno

Předešlý: Předešlá kampaň

Celkový trend



Vaše pořadí

Stávající	Předešlý	Rozdíl
Společnost celkem		
388 (z 391)	-	
Your rank for the current campaign (1. vlna) is 388 out of 391 .		

Stávající: 1. vlna
Předešlý:

Provedení podle otázky

Sekce/Otázky	Stávající 1. vlna	Celkem
Značení TIC a otvírací doba	100%	100%
0. Bylo možné na TIC provést kontrolní návštěvu ?	Ano	-
00. Bylo TIC v době Vašeho příchodu otevřeno ?	Ano	100%
0b. Typ TIC	OTIC (vyplňuje se Zápis z kontroly)	-
1. Bylo snadné TIC v daném místě/městě nalézt ?	Ano	100%
2. Bylo TIC zvenku označeno symbolem "I" ?	Ano	100%
3. Bylo Vám ihned jasné, že jde o TIC, že jste zde správně ?	Ano	-
4. Byla viditelně vyvěšena otvírací doba TIC ?	Ano	100%
5. Byla návštěva provedena	Do 20 min po otvírací době TIC (ráno)	-
Exteriér TIC	100%	100%
6. Nachází se v blízkosti TIC stojany na kola ?	Ano	-
7. Jsou výlohy/vstupní prostory a bezprostřední okolí TIC čisté a upravené ?	Ano	100%
8. Lákal TIC ke vstupu, ihned zvenku zaujalo ?	Ano	100%
První dojem zákazníka	0%	0%
10. Cítil/a jsem se na TIC vítán/a	Ne	0%
11. Na TIC jsem se dobře orientoval/a ?	Ano	-
15. Byl na TIC z Vašeho pohledu dostatek pracovníků vzhledem k počtu zákazníků?	Ne	-
16. Vyskytl se při obsluze některý z níže uvedených nedostatků ?	Pracovník nedodržel pořadí příchozích zákazníků, Pracovník se věnoval jiné činnosti než je obsluha, i když byl přítomen zákazník	0%
Interiér a vybavenost TIC	50%	50%
17. Bylo prostředí na TIC bylo čisté a upravené ?	Ne	0%
18. Bylo TIC vybaveno dostatečným množstvím letáků, propagačních materiálů pro zákazníky (zdarma nebo k zakoupení) ?	Spíše souhlasím	50%
19. Bylo zboží/propagační materiály jasně označeny cenovkou/cedulkou zdarma ?	Ne	-
19a. Vyskytovaly se na TIC materiály (plakáty, letáky) na akce, které již proběhly ?	Ne	100%
20. Byly zákazníkovi k dispozici papír a tužka ?	Ne	-
21. Celková výzdoba, propagační materiály v TIC lákají k návštěvě regionu, dělají danému místu dobrou reklamu	Spíše souhlasím	-
Pracovník TIC	16%	16%
22. Byl pracovník vhodně oblečen a upraven ?	Ano	-
23. Konzumoval pracovník jídlo v přítomnosti zákazníků ?	Ano	0%
24.1. Pracovník byl zdvořilý (pozdravil, rozloučil se)	Spíše nesouhlasím	0%
24.2. Pracovník byl vstřícný, přátelský	Spíše souhlasím	50%
24.3. Pracovník mi věnoval dostatek času	Spíše souhlasím	50%
24.4. Z pracovníka bylo patrné, že ho jeho práce baví	Rozhodně nesouhlasím	0%

Sekce/Otázky	Stávající 1. vlna	Celkem
25.1. Navržené řešení odpovídalo mým požadavkům, byl/a jsem s navrženým řešením spokojen/a	Spiše nesouhlasím	0%
25.2. Pracovník můj dotaz zodpověděl jasně a srozumitelně	Spiše nesouhlasím	0%
25.3. Pracovník na mne působil jako odborník, měl přehled o regionu, o možnostech pro turisty	Spiše nesouhlasím	0%
25.4. Pracovník dokázal atraktivně představit navržený cíl, dokázal by turistu k návštěvě nalákat	Spiše nesouhlasím	0%
25b.1. Pracovník s Vámi udržoval během jednání oční kontakt	Ano	100%
25b.2. Pracovník byl v komunikaci aktivní (sám se ptal, jestli ještě něco nepotřebujete, nečekal na Váš další dotaz)	Ne	0%
25b.3. Pracovník naslouchal Vašemu dotazu se zájmem, zajímal se o Vaše potřeby	Ne	0%
25b.4. Pracovník POUŽÍVAL při jednání se zákazníky negativní formulace (např. to nelze zjistit, zařídit, to nemohu najít apod.)	Ano	-
25b.5. Pracovník Vám popřál při rozloučení pěkný pobyt/pěkný den (případně použil jinou zdvořilostní frázi)	Ne	0%
Subjektivní dojmy	0%	0%
26. Doporučil/a byste využití služeb tohoto TIC svým známým ?	Spiše ne	0%
27. Celkově ohodnoťte toto TIC	3	0%
CELKEM	28%	28%

CzechTourism MS



Lokalita: 87 - OTIC - Turistické informační centrum - č.p. 150, Harrachov, LI 512 46

Průzkum celkem: 27.91% (12 / 43)

Značení TIC a otevírací doba

100.00% (4 / 4)

0. Bylo možné na TIC provést kontrolní návštěvu ?

Ano

00. Bylo TIC v době Vašeho příchodu otevřeno ?

1/1

Ano

0b. Typ TIC

OTIC (vyplňuje se Zápis z kontroly)

1. Bylo snadné TIC v daném místě/městě nalézt ?

1/1

Ano

2. Bylo TIC zvenku označeno symbolem "I" ?

1/1

Ano

3. Bylo Vám ihned jasné, že jde o TIC, že jste zde správně ?

Ano

4. Byla viditelně vyvěšena otevírací doba TIC ?

1/1

Ano

5. Byla návštěva provedena

Do 20 min po otevírací době TIC (ráno)

Exteriér TIC

100.00% (2 / 2)

6. Nachází se v blízkosti TIC stojany na kola ?

Ano

7. Jsou výlohy/vstupní prostory a bezprostřední okolí TIC čisté a upravené ?

1/1

Ano

8. Lákalo TIC ke vstupu, ihned zvenku zaujalo ?

1/1

Ano

8a. Proč, z jakého důvodu

Informační centrum je v centru a je viditelně označeno.

První dojem zákazníka

0.00% (0 / 4)

10. Cítil/a jsem se na TIC vítán/a

0/1

Ne

10a. Proč, z jakého důvodu

Obsluha centra nepozdravila, na pracovní ploše byla spousta dokumentů a káva. V rohu infocentra byla hromada igelítek, neuspořádané prostředí.

11. Na TIC jsem se dobře orientoval/a ?

Ano

12. Jak dlouho jste čekal/a na obslužení ? Celým číslem v minutách.

3

13. Kolik zde bylo pracovníků v době Vašeho příchodu ?

1

14. Kolik zde bylo zákazníků v době Vašeho příchodu ?

2

15. Byl na TIC z Vašeho pohledu dostatek pracovníků vzhledem k počtu zákazníků?

Ne

16. Vyskytl se při obsluze některý z níže uvedených nedostatků ?

0/3

Pracovník nedodržel pořadí příchozích zákazníků

Pracovník se věnoval jiné činnosti než je obsluha, i když byl přítomen zákazník

Interiér a vybavenost TIC

50.00% (2 / 4)

17. Bylo prostředí na TIC bylo čisté a upravené ?

0/1

Ne

17a. Proč, z jakého důvodu

V rohu místnosti byla hromada igelitek se zbožím, na obslužném místě byly rozložené dokumenty, faktury.

18. Bylo TIC vybaveno dostatečným množstvím letáků, propagačních materiálů pro zákazníky (zdarma nebo k zakoupení) ?

1/2

Spíše souhlasím

19. Bylo zboží/propagační materiály jasně označeny cenovkou/cedulkou zdarma ?

Ne

19aa. Proč nebylo ve značení zboží v pořádku

Chybí označení zdarma.

19a. Vyskytovaly se na TIC materiály (plakáty, letáky) na akce, které již proběhly ?

1/1

Ne

20. Byly zákazníkovi k dispozici papír a tužka ?

Ne

21. Celková výzdoba, propagační materiály v TIC lákají k návštěvě regionu, dělají danému místu dobrou reklamu

Spíše souhlasím

Pracovník TIC

16.00% (4 / 25)

22. Byl pracovník vhodně oblečen a upraven ?

Ano

23. Konzumoval pracovník jídlo v přítomnosti zákazníků ?

0/1

Ano

Přístup pracovníka k zákazníkovi

	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím
24.1. Pracovník byl zdvořilý (pozdravil, rozloučil se)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
24.2. Pracovník byl vstřícný, přátelský	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24.3. Pracovník mi věnoval dostatek času	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24.4. Z pracovníka bylo patrné, že ho jeho práce baví	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

24a. V případě jakéhokoli negativního hodnocení pracovníka, prosím zdůvodněte

Pracovník nepozdravil při vstupu, vůbec mi nevěnoval pozornost. Věnoval se administrativě. Pracovník si stěžoval jak to má těžké, že nemá

vůbec čas chodit na akce ostatních infocenter nebo jiné kulturní pořady. Že to tu má těžké, nestíhá a má pořád plno lidí

Odbornost pracovníka

	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím
25.1. Navržené řešení odpovídalo mým požadavkům, byl/a jsem s navrženým řešením spokojen/a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
25.2. Pracovník můj dotaz zodpověděl jasně a srozumitelně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
25.3. Pracovník na mne působil jako odborník, měl přehled o regionu, o možnostech pro turisty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
25.4. Pracovník dokázal atraktivně představit navržený cíl, dokázal by turistu k návštěvě nalákat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

25a. V případě jakéhokoli negativního hodnocení pracovníka, prosím zdůvodněte

Nebyla jsem spokojená doporučením pracovníka, nebyl ochotný mi ukázat směr, protože neměl k dispozici mapu. Zmínil, že tam asi netrefím a doporučil mi koupit mapy za 70 Kč.

Komunikační dovednosti

	Ano	Ne
25b.1. Pracovník s Vámi udržoval během jednání oční kontakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
25b.2. Pracovník byl v komunikaci aktivní (sám se ptal, jestli ještě něco nepotřebujete, nečekal na Váš další dotaz)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
25b.3. Pracovník naslouchal Vašemu dotazu se zájmem, zajímal se o Vaše potřeby	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
25b.4. Pracovník POUŽÍVAL při jednání se zákazníky negativní formulace (např. to nelze zjistit, zařídit, to nemohu najít apod.)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
25b.5. Pracovník Vám popřál při rozloučení pěkný pobyt/pěkný den (případně použil jinou zdvořilostní frázi)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

25c. Jaké negativní formulace používal, čeho se týkaly

Pracovník zmínil, že na doporučené místo bez mapy asi netrefím a cestu že mi ukáže na mapě, kterou si mám koupit.

Subjektivní dojmy

0.00% (0 / 4)

26. Doporučil/a byste využití služeb tohoto TIC svým známým ?

0/2

Spíše ne

26a. Zdůvodněte Vaše hodnocení

Nebyla jsem spokojena s obsluhou, doporučeným místem výletu.

27. Celkově ohodnoťte toto TIC

0/2

3

27a. Zdůvodněte Vaše hodnocení

Obsluha nepodávala správné informace ohledně dopravy do libereckého Babylonu, odkazovala na neplatný jízdní řád zimního SKI BUSU.

Průzkum celkem: 27.91% (12 / 43)