

## TIC v kontrole propadl

**Velkým fiaskem skončila nedávno provedená kontrola harrachovského Turistického informačního centra (TIC) ze strany vládní agentury CzechTourism. Ta pomocí anonymního šetření uskutečnila kontrolu služeb téměř čtyř stovek českých „lček“, a to harrachovské se v konečném pořadí kvality umístilo na nelichotivé 388 pozici z 391 účastníků testu!**

Státní agentura CzechTourism společně s partnery se pustila do ambiciózního projektu, který má za cíl dostat na evropskou úroveň poskytování služeb turistických informačních center. Jejich kvalita je nyní hodně rozdílná. Nejprve si však nechala na objednávku provést výzkum současné kvality poskytování služeb těchto „lček“ formou mystery shoppingu (více v tiskové zprávě <http://www.czechtourism.cz/media/tiskove-zpravy/czechtourism-bude-kontrolovat-infocentra-mystery-shoppingem.html>). A tak zcela nedávno jeden z najatých hodnotitelů jako inkognito řadový turista navštívil i naše TIC v radnici a provedl test. Následně pak do svého dotazníku (viz přidaný výše uvedený samostatný odkaz) zapsal, co ho v našem TIC potkalo, a celé vše obodoval. Plný počet kladných bodů rozhodně získalo značení TIC a zveřejněná otevírací doba. Kladně byl hodnocen i vzhled exteriéru, ovšem zcela katastrofální byl první dojem zákazníka. Na polovinu byl bodován vzhled interiéru a vybavenost TIC. V zásadě velmi slabě byl hodnocen výkon testovaného pracovníka TIC, který vůbec neměl ponětí o tom, že mluví s kontrolorem. Načež pak ten (kontrolor) nabyl 100% špatného subjektivního dojmu a do dotazníku uvedl, že by služeb TIC jinému nedoporučoval. Obrázek z přiložené zprávy si tedy může učinit každý sám. Nutno dodat, že při opakovaně špatném výsledku následné kontrole může přijít náš TIC o akreditovaný certifikát, jež přeneseně značí zelené „I“.

Z toho všeho plyne velké varování. TIC má být bezesporu vlajkovou lodí vnitřní prezentace Harrachova na poli služeb cestovního ruchu. Pokud ovšem v této roli selhává, pak systém propagace města dostává velmi vážné trhliny v podobě jistě rozpačitých TICem obslužených zákazníků turistů. Jestli služby našeho TIC nejsou na odpovídající úrovni, vychází veškerá zbylá propagace vniveč. Přeneseně řečeno: evropské peníze za nedávno realizovaný marketingový projekt Harrachova jsou pak vlastně vylity do stoupy, pokud radnicí podporované TIC předvádí návštěvníkům takový výkon.

Závěrem dodejme, že dnešním nájemním provozovatelem TIC je paní Iva Špalková z Kořenova, která zvítězila ve výběrovém řízení organizovaném současnou radnicí. Za služby poskytované turistům mimo má inkasovat i dotaci z veřejných prostředků města Harrachova. Pevně věříme, že zveřejněním nelichotivých výsledků poskytneme našemu TIC i harrachovské radnici impuls k nápravě, aby do budoucna ještě více na tomto poli neutrpěla pověst střediska cestovního ruchu Harrachova.

Vasharrachov.cz

4.9.2012



Foto: harrachov.cz