

Reakce paní Ivany Špalkové na negativní hodnocení TIC v Harrachově

Paní Ivana Špalková, která má v nájmu TIC v Harrachově nám napsala následující vyjádření, jež čtenářům předkládáme v originále.

K tomu ještě náleží malá poznámka: pokud TIC provozovaný paní Špalkovou v tuto chvíli nemá certifikát od státní agentury CzechTourism, neměl by tento podnik být v žádném případě označován bílým „I“ v zeleném poli, a to dle metodiky této agentury. Proto, pokud není vydán certifikát, pak by instalované zelené poutače z budovy radnice měly na čas zmizet (více o certifikaci pod tímto odkazem: <http://www.kudyznudy.cz/Cestovani-po-CR/TIC.aspx>)

Vasharrachov.cz

E-mail zasláný webovému portálu dne 4.9.2012:

Vážení,

toto hodnocení jsem si samozřejmě také přečetla a velice mne mrzí. Své vyjádření a nesouhlas jsem ihned odeslala řediteli Centrály cestovního ruchu a Vám ho také v příloze zasílám.

Nejsem zastáncem jakýchkoli pomluv, svou práci se snažím vykonávat dobře a v souladu se slušným chováním. Avšak všichni jistě víme, že ne každý je schopen své sympatie či nesympatie ovládnout.

Pokud máte ke mně jakýkoli dotaz či připomínku, návrh ke spolupráci, cokoli, co můžeme společně řešit a projednat ke spokojenosti zákazníka i podnikatele v našem oboru a v naší oblasti, neváhejte za mnou přijít.

Tato práce mne velice baví a chci v ní i nadále pokračovat, samozřejmě za vyhovujících podmínek, znovu podotýkám nekamarádím se se stresem, pomluvou a závistí a myslím, že i chyby, které každodenně děláme se dají napravit.

Přeji hezký den.

TIC Harrachov

Ivana Špalková

Dopis paní Špalkové adresovaný CzechTourismu:

Česká centrála cestovního ruchu - CzechTourism

Vinohradská 46

P.O.Box 32

120 41 Praha 2

Věc: Vyjádření k hodnocení nově otevřeného TIC Harrachov

Vážený pane řediteli,

přečtení hodnocení našeho TIC Harrachov na Vašich webových stránkách mne velice mrzí a naprosto s ním nesouhlasím. Ihned v úvodu bych Vás ráda seznámila s faktem, že toto TIC jsem budovala na vlastní náklady a jsem tedy soukromý subjekt. Tím se ovšem nezabývám zodpovědností za mnou vykonávanou práci, která se ode mne očekává. Považuji se profesionála, který v tomto oboru má letitou praxi, hovořím plynule anglicky a německy, což zde klienti denně oceňují a stále se k nám do TIC vrací. Z tohoto důvodu, jsem přesvědčená, si mne zvolilo jako provozovatele Město Harrachov v řádném výběrovém řízení.

Nově otevřené TIC bylo uvedeno do provozu tento rok 1.6.2012. Postupně jsem se seznámila se spoustou nových požadavků klientů a v co nejkratším termínu, jsem se snažila doplnit svou nabídku služeb dle jejich přání. Vzhledem k tomu, že jsem soukromý subjekt, jsem samozřejmě také doplnila množství zboží (suvenýrů) a různých turistických pomůcek (map), které zde prodávám a jsou hlavním zdrojem mého výdělku.

Nejprve jsem se chtěla vyjádřit ke každému bodu hodnocení zvlášť, ale to by opravdu bylo příliš zdoluhavé a nudné. S veškerým negativním hodnocením naprosto nesouhlasím, pouze souhlasím s body 10a a to, že jsem na stole měla kávu, dále s bodem 19. Tyto nedostatky byly okamžitě odstraněny. Za tímto si plně stojím.

Ještě bych se ráda vyjádřila přímo k návštěvě Vašeho terénního pracovníka, kterého si naprosto přesně vybavuji. Ten den bylo TIC obleženo k prasknutí, Váš pracovník se dosti nevybíravě opřel o pult a velice neobvyklým způsobem vyžadoval pozornost. Jeho vzhled byl také dosti zvláštní. To je vše z mé strany, nechci zabřednout do osobních sympatií.

Závěrem bych Vás ráda ujistila, že velice stojím o spolupráci s Vámi a jako nový subjekt TIC chci, samozřejmě, po roce provozu požádat o vydání Vašeho certifikátu, o který jsem nikdy nežádala, tudíž ho ani nemohu vlastnit, to jsem se také, avšak marně, snažila vysvětlit Vašemu terénnímu pracovníkovi.

S úctou a přáním hezkého

Ivana Špalková TIC Harrachov

Harrachov 4.9.2012