

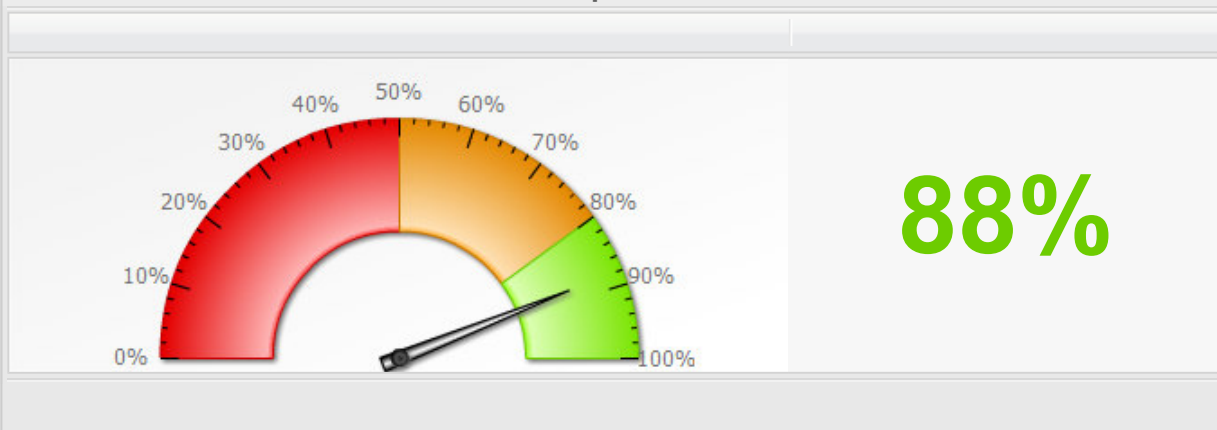
Service Excellence Report

Váš výkon
Výborný



88%

Skóre průzkumu



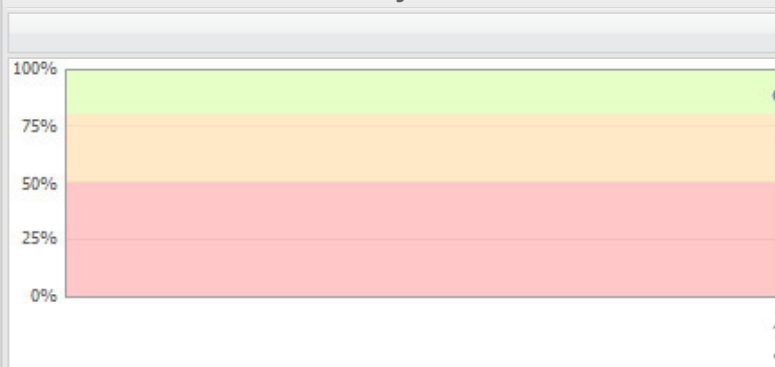
Shrnutí dle sekce

	Stávající	Předešlý	Rozdíl
Značení TIC a otvácí d...	100%	-	-
Exteriér TIC	100%	-	-
První dojem zákazníka	100%	-	-
Interiér a vybavenost TI...	100%	-	-
Pracovník TIC	88%	-	-
Subjektivní dojmy	50%	-	-
CELKEM	88%	-	-

■ Splněno ■ Nesplněno

Předešlý: Předešlá kampaň

Celkový trend



Vaše pořadí

	Stávající	Předešlý	Rozdíl
Společnost celkem	257 (z 391)	-	-

Your rank for the current campaign (1. vlna) is **257** 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	Ani jedno z uvedeného	-
Exteriér TIC	100%	100%
6. Nachází se v blízkosti TIC stojany na kola ?	Ne	-
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	100%	100%
10. Cítil/a jsem se na TIC vítán/a	Ano	100%
11. Na TIC jsem se dobře orientoval/a ?	Ano	-
15. Byl na TIC z Vašeho pohledu dostatek pracovníků vzhledem k počtu zákazníků?	Ano	-
16. Vyskytl se při obsluze některý z níže uvedených nedostatků ?	Nic z uvedeného	100%
Interiér a vybavenost TIC	100%	100%
17. Bylo prostředí na TIC bylo čisté a upravené ?	Ano	100%
18. Bylo TIC vybaveno dostatečným množstvím letáků, propagačních materiálů pro zákazníky (zdarma nebo k zakoupení) ?	Rozhodně souhlasím	100%
19. Bylo zboží/propagační materiály jasně označeny cenovkou/cedulkou zdarma ?	Ano	-
19a. Vyskytovaly se na TIC materiály (plakáty, letáky) na akce, které již proběhly ?	Ne	100%
20. Byly zákazníkovi k dispozici papír a tužka ?	Ano	-
21. Celková výzdoba, propagační materiály v TIC lákají k návštěvě regionu, dělají danému místu dobrou reklamu	Spíše souhlasím	-
Pracovník TIC	88%	88%
22. Byl pracovník vhodně oblečen a upraven ?	Ano	-
23. Konzumoval pracovník jídlo v přítomnosti zákazníků ?	Ne	100%
24.1. Pracovník byl zdvořilý (pozdravil, rozloučil se)	Rozhodně souhlasím	100%
24.2. Pracovník byl vstřícný, přátelský	Rozhodně souhlasím	100%
24.3. Pracovník mi věnoval dostatek času	Rozhodně souhlasím	100%
24.4. Z pracovníka bylo patrné, že ho jeho práce baví	Rozhodně souhlasím	100%
25.1. Navržené řešení odpovídalo mým požadavkům, byl/a jsem s navrženým řešením spokojen/a	Spíše souhlasím	50%
25.2. Pracovník můj dotaz zodpověděl jasně a srozumitelně	Rozhodně souhlasím	100%
25.3. Pracovník na mne působil jako odborník, měl přehled o regionu, o možnostech pro turisty	Spíše souhlasím	50%

Sekce/Otázky	Stávající 1. vlna	Celkem
25.4. Pracovník dokázal atraktivně představit navržený cíl, dokázal by turistu k návštěvě nalákat	Spiše souhlasím	50%
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)	Ano	100%
25b.3. Pracovník naslouchal Vašemu dotazu se zájmem, zajímal se o Vaše potřeby	Ano	100%
25b.4. Pracovník POUŽÍVAL při jednání se zákazníky negativní formulace (např. to nelze zjistit, zařídít, to nemohu najít apod.)	Ne	-
25b.5. Pracovník Vám popřál při rozloučení pěkný pobyt/pěkný den (případně použil jinou zdvořilostní frázi)	Ano	100%
Subjektivní dojmy	50%	50%
26. Doporučil/a byste využití služeb tohoto TIC svým známým ?	Spiše ano	50%
27. Celkově ohodnoťte toto TIC	2	50%
CELKEM	88%	88%



Lokalita: 191 - OTIC - Informační centrum - Masarykovo náměstí 5, Velká Bíteš, VY 595 01

Průzkum celkem: 88.37% (38 / 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

Ani jedno z uvedeného

Exteriér TIC

100.00% (2 / 2)

6. Nachází se v blízkosti TIC stojany na kola ?

Ne

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

Před budovou TIC bylo velké množství propagačních letáků na nadcházející akce. Velký symbol "I" byl vidět přes celé náměstí.

První dojem zákazníka

100.00% (4 / 4)

10. Cítil/a jsem se na TIC vítán/a

1/1

Ano

11. Na TIC jsem se dobře orientoval/a ?

Ano

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

0

13. Kolik zde bylo pracovníků v době Vašeho příchodu ?

2

14. Kolik zde bylo zákazníků v době Vašeho příchodu ?

0

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

Ano

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

3/3

Nic z uvedeného

Interiér a vybavenost TIC

100.00% (4 / 4)

17. Bylo prostředí na TIC bylo čisté a upravené ?

1/1

Ano

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

2/2

Rozhodně souhlasím

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

Ano

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

1/1

Ne

20. Byly zákazníkovi k dispozici papír a tužka ?

Ano

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

Spíše souhlasím

Pracovník TIC

88.00% (22 / 25)

22. Byl pracovník vhodně oblečen a upraven ?

Ano

23. Konzumoval pracovník jídlo v přítomnosti zákazníků ?

1/1

Ne

Přístup pracovníka k zákazníkovi

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

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 checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25.2. Pracovník můj dotaz zodpověděl jasně a srozumitelně	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25.3. Pracovník na mne působil jako odborník, měl přehled o regionu, o	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

možnostech pro turisty				
25.4. Pracovník dokázal atraktivně představit navržený cíl, dokázal by turistu k návštěvě nalákat	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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 checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
25b.3. Pracovník naslouchal Vašemu dotazu se zájmem, zajímal se o Vaše potřeby	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
25b.4. Pracovník POUŽÍVAL při jednání se zákazníky negativní formulace (např. to nelze zjistit, zařídit, to nemohu najít apod.)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
25b.5. Pracovník Vám popřál při rozloučení pěkný pobyt/pěkný den (případně použil jinou zdvořilostní frázi)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Subjektivní dojmy

50.00% (2 / 4)

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

1/2

Spíše ano

26a. Zdůvodněte Vaše hodnocení

Pracovník po mém vstupu nejevil zájem, věnoval se své předchozí činnosti.

27. Celkově ohodnot'te toto TIC

1/2

2

27a. Zdůvodněte Vaše hodnocení

Pracovník TIC byl sice ochotný a milý, ale navržené řešení bylo od daného místa přibližně 60 km na každou stranu. V blízkém okolí mi pracovník nic nenabídl.

Průzkum celkem: 88.37% (38 / 43)