

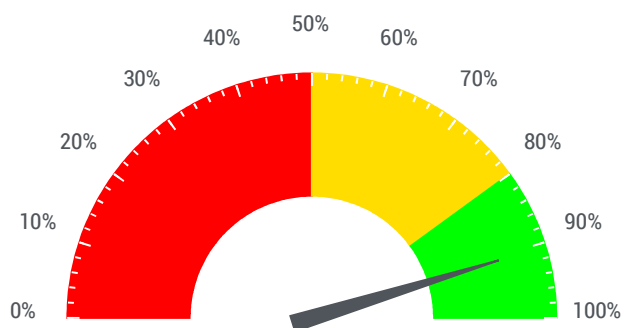
INDIVIDUÁLNÍ REPORT

90.5%



VÁŠ VÝKON
VÝBORNÝ

SKÓRE PRŮZKUMU



90.5%

SHRnutí DLE SEKCE




		STÁVAJÍCÍ	PŘEDEŠLÝ	ROZDÍL
Exteriér + první doj	100.0%	100.0%	-	-
Pracovník TIC	90.0% 10.0%	90.0%	-	-
Interiér a vybavenos	75.0% 25.0%	75.0%	-	-
CELKEM	90.5% 9.5%	90.5%	-	-

■ SPLNĚNO ■ NESPLNĚNO

STÁVAJÍCÍ: 2016_01.VLNA

PŘEDEŠLÝ: PŘEDEŠLÁ KAMPAŇ (-)

PROVEDENÍ PODLE OTÁZKY

SEKCE/OTÁZKY	STÁVAJÍCÍ 2016_01.VLNA	CELKEM
EXTERIÉR + PRVNÍ DOJEM ZÁKAZNÍKA	100.0%	100.0%
E12) Byly výlohy / vstupní prostory a bezprostřední okolí TIC čisté a upravené?	2 / 2	100.0%
E13) Cítil/a jste se na TIC vítán/a?	2 / 2	100.0%
E14) Orientoval/a jste se v TIC dobře?	2 / 2	100.0%
E15) Za jak dlouho jste byl/a obsloužen/a?	2 / 2	100.0%
E16) Dodržel pracovník pořadí všech zákazníků?	2 / 2	100.0%
E17) Věnoval se pracovník během Vaší návštěvy pouze zákazníkům?	2 / 2	100.0%
E18) Pracovník NEvedl soukromý hovor/telefonát v přítomnosti zákazníka?	2 / 2	100.0%
PRACOVNÍK TIC	90.0%	90.0%
P19) Byl pracovník vhodně oblečen a upraven?	2 / 2	100.0%
P20) Pracovník NEkonzumoval žádné jídlo v přítomnosti zákazníků?	2 / 2	100.0%
P21) Přístup pracovníka k zákazníkovi: Byl k Vám pracovník zdvořilý (pozdravil a rozloučil se)? Jeho/její přístup ohodnoťte a popište do komentáře	2 / 2	100.0%
P22) Odpovídalo pracovníkovo navržené řešení Vaším požadavkům, byl/a jste s navrženým řešením spokojen/a?	2 / 2	100.0%
P23) Zodpověděl pracovník Váš dotaz jasně a srozumitelně?	2 / 2	100.0%
P24) Působil na Vás pracovník jako odborník, měl přehled o regionu, o možnostech pro turisty?	2 / 2	100.0%
 P25) Dokázal pracovník atraktivně představit navržený cíl, dokázal by turistu k návštěvě nalákat?	1 / 2	50.0%
P26) Udržoval s Vámi pracovník během jednání oční kontakt?	2 / 2	100.0%
 P27) Byl pracovník aktivní v komunikaci (sám se ptal, jestli ještě něco nepotřebujete, nečekal na Váš další dotaz)?	1 / 2	50.0%
P28) Pracovník NEPOUŽÍVAL při jednání se zákazníky negativní formulace (např. to nelze zjistit, zařídit, to nemohu najít apod.)?	2 / 2	100.0%
INTERIÉR A VYBAVENOST TIC	75.0%	75.0%
I29) Bylo prostředí na TIC čisté a upravené?	2 / 2	100.0%
I30) Bylo TIC vybaveno dostatečným množstvím letáků, propagačních materiálů pro zákazníky (zdarma nebo k zakoupení)?	2 / 2	100.0%
I31) Byla v TIC k dispozici k nahlédnutí (případně k prodeji) mapa ČR a příslušného definovaného regionu, či oblasti působení TIC?	2 / 2	100.0%
 I32) Vyskytovaly se na TIC materiály (plakáty, letáky) na akce, které již proběhly?	0 / 2	0.0%
TOTAL	90.5%	90.5%

 Červená ikona vykřičníku znamená ty otázky, které mají nejvíce negativní dopad na vaše celkové skóre.

VÝSTRAŽNÉ OBLASTI

NESPLNĚNO / MOŽNÝ

<p>Interiér a vybavenost TIC</p> <p>I32) Vyskytovaly se na TIC materiály (plakáty, letáky) na akce, které již proběhly?</p>	<p>2 / 2</p>
<p>Pracovník TIC</p> <p>P25) Dokázal pracovník atraktivně představit navržený cíl, dokázal by turistu k návštěvě nalákat?</p>	<p>1 / 2</p>
<p>Pracovník TIC</p> <p>P27) Byl pracovník aktivní v komunikaci (sám se ptal, jestli ještě něco nepotřebujete, nečekal na Váš další dotaz)?</p>	<p>1 / 2</p>

Lepší provedení těchto otázek by zvýšilo vaše skóre pro [tuto návštěvu](#) o 9.5%, což by činilo celkově 100.0%.



i Otázky zobrazené výše jsou ty, pro které jste obdrželi pouze částečný nebo žádný kredit, a které nejvíce negativně ovlivnily vaše celkové skóre. Pokud budete soustředit svoji pozornost na tyto oblasti v budoucnu, pomůže to vaše celkové skóre zvýšit.

CzechTourism MS - 2016

Lokalita: 1175 - TIC Mělník - Legionářů 51, Mělník, ST 276 01

Datum: 2016-08-14

Čas: 15:25

Průzkum celkem: 90.48% (38 / 42)

Základní informace

Q1) Název TIC:

Turistické informační centrum

Q2) Adresa TIC (ulice, čp., město):

Legionářů 51, Mělník

Q3) Datum návštěvy:

14.08.2016

Q4) Počátek návštěvy:

15:27

Q5) Konec návštěvy:

15:35

Q6) Délka jednání s pracovníkem (v minutách):

02

Q7) Umístění TIC (popsat):

V ulici Legionářů po levé straně těsně před vstupem do náměstí, před podloubím.

Q8) Bylo snadné TIC nalézt?

Ano

Ne

Q9) Kolik zde bylo pracovníků v době Vašeho příchodu?

02

Q10) Kolik zde bylo zákazníků v době Vašeho příchodu?

10

Emoce zákazníka

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



28. Bezstarostnost
volný

Eb) Proč ve Vás návštěva vzbudila právě tuto emoci?

Hned na první pohled je vidno, že je v centru o každého dobře postaráno. Obě pracovnice se ochotně věnovaly zákazníkům, kterých zde bylo větší množství. Byl zde přes víkend vinařský koš, takže proto asi tolik turistů. I přes značný shon a snahu nezdržovat byly pracovnice milé a usměvavé.

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

E13) Cítil/a jste se na TIC vítán/a?

2/2

- Rozhodně souhlasím
 Spíše souhlasím
 Spíše nesouhlasím
 Rozhodně nesouhlasím

Ke všem zákazníkům, i ke mně, se personál choval ochotně a dokázal i zavtipkovat a usmát se.

E14) Orientoval/a jste se v TIC dobře?

2/2

- Rozhodně souhlasím
 Spíše souhlasím
 Spíše nesouhlasím
 Rozhodně nesouhlasím

2/2

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

- 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)

E16) Dodržel pracovník pořadí všech zákazníků?

2/2

- Ano
- Ne

Pořadí zde tak nějak neexistovalo. Sice zde bylo něco jako fronta, ale tím, jak se pracovnice pohybovaly kolem pultu, zákazníci je odchytily i přesto, že se ještě věnovaly předešlé práci. I já jsem si nakonec musela pracovníci odchytil a oslovit. Ale kvůli návalu hodnotím pozitivně.

E17) Věnoval se pracovník během Vaší návštěvy pouze zákazníkům?

2/2

- Ano
- Ne

Na nic dalšího ani neměl čas.

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

2/2

- Ano
- Ne

Pracovník TIC

90.00% (18 / 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

2/2

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

- Rozhodně souhlasím
- Spíše souhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Rozhodně nesouhlasím

Úvodní pozdrav nezazněl, ale spíš to bylo proto, že pracovnice pobíhala od jednoho zákazníka k dalšímu a zákazníci, stejně jako já, pracovnice odchyťovali pro sebe. Rozloučení proběhlo.

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

Chtěla jsem vědět, kde je bowling a to jsem se dozvěděla. Dostala jsem i telefonní kontakty pro možnou rezervaci.

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

Pracovnice zmínila, že je rodačka. Jedné ze zákaznic přede mnou vyprávěla o historii a bylo zřejmé, že disponuje dobrými znalostmi.

P25) Dokázal pracovník atraktivně představit navržený cíl, dokázal by turistu k návštěvě nalákat? 1/2

- Rozhodně souhlasím
- Spíše souhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Rozhodně nesouhlasím

O cílech, které doporučila toho tolik nevěděla, ale rozhodně měla přehled o umístění a počtu heren bowlingu.

P26) Udržoval s Vámi pracovník během jednání oční kontakt? 2/2

- Ano
- Ne

1/2

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

- Rozhodně souhlasím
- Spíše souhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Rozhodně nesouhlasím

V tom shonu se asi nechtěla zdržovat aktivními dotazy. Ale trpělivě vyčkala mých dotazů a sama jednání neukončila.

P28) Pracovník NEPOUŽÍVAL při jednání se zákazníky negativní formulace (např. to nelze zjistit, zařídit, to nemohu najít apod.)? 2/2

- Ano
- Ne

Interiér a vybavenost TIC

75.00% (6 / 8)

I29) Bylo prostředí na 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) Byla v TIC k dispozici k nahlédnutí (případně k prodeji) mapa ČR a příslušného definovaného regionu, či oblasti působení TIC? 2/2

- Ano
- Ne

I32) Vyskytovaly se na TIC materiály (plakáty, letáky) na akce, které již proběhly? 0/2

- Ano
- Ne

Ve výloze jsem zahlédla dva plakáty na včerejší akci.

I33) Má TIC bezbariérový přístup?

- Ano
- Ne

I34) Nachází se v blízkosti TIC stojany na kola?

- Ano
- Ne

Nejde přímo o stojany, ale spíš o jakési zábradlí, o které se dá kolo opřít. Usuzuji, že právě tento účel mají a při mém vstupu zde bylo kolo opřeno.

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

ZO39) Bylo TIC zvenku označeno symbolem "i"?

- Ano
 Ne

ZO40) Bylo TIC označeno samolepkou podle Jednotné klasifikace turistických informačních center ČR? (vzor na www.aticcr.cz)

- Ano
 Ne

ZO41) Byl na viditelném místě umístěn jeho plný název?

- Ano
 Ne

ZO42) Obsahoval název slovo „turistické“?

- Ano
 Ne

ZO43) Pokud ne - Byl při vstupu do TIC (optimálně na dveřích nebo na výloze) uveden nápis "Turistické informační centrum"?

- Ano
 Ne

ZO44) 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) Doporučil/a byste využití služeb tohoto TIC svým známým?

Pro přístup a znalosti personálu ano. Pro značné množství zákazníků bych předem upozornila na delší čekání.

Z48) Celkově ohodnoťte 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.

Příjemné prostředí, perfektně informovaný personál a navíc milý a příjemný.

Průzkum celkem: 90.48% (38 / 42)



1175 - Legionářů 51, Mělník, ST 276 01

2016-08-14

933575



📍 1175 - Legionářů 51, Mělník, ST 276 01

📅 2016-08-14

🏷️ 933576