

Service Excellence Report

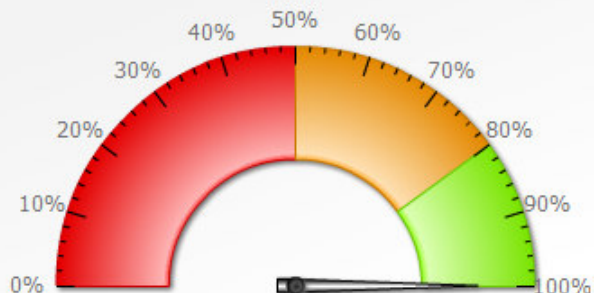
Your Performance:

Excellent



100%

Survey Score



100%

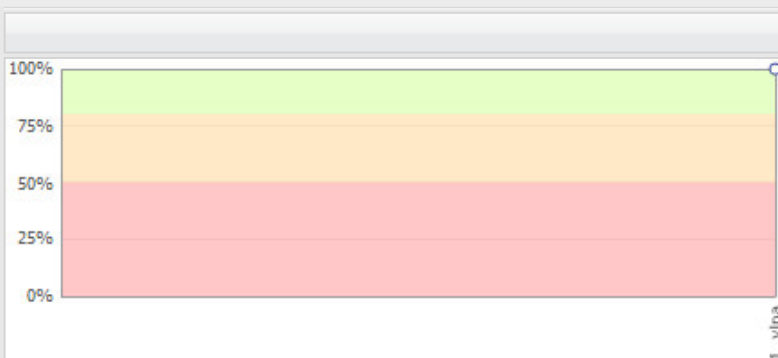
Section Summary

		Current	Previous	Diff.
Značení TIC a otvácí d...	100%	100%	-	-
Exteriér TIC	100%	100%	-	-
První dojem zákazníka	100%	100%	-	-
Interiér a vybavenost TI...	100%	100%	-	-
Pracovník TIC	100%	100%	-	-
Subjektivní dojmy	100%	100%	-	-
TOTAL	100%	100%	-	-

 Scored
  Missing

Previous: Previous Campaign

Overall Trend



Your Rank

Current	Previous	Diff.
---------	----------	-------

Company Overall

1
 (of 391)
Your rank for the current campaign (1. vlna) is **1** out of **391**.
 Current: 1. vlna
 Previous:

Performance by Question

Sections/Questions	Current 1. vlna	Overall
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 ?	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	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 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 ?	Ne	-
21. Celková výzdoba, propagační materiály v TIC lákají k návštěvě regionu, dělají danému místu dobrou reklamu	Rozhodně souhlasím	-
Pracovník TIC	100%	100%
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	Rozhodně souhlasím	100%
25.2. Pracovník můj dotaz zodpověděl jasně a srozumitelně	Rozhodně souhlasím	100%

Sections/Questions	Current 1. vlna	Overall
25.3. Pracovník na mne působil jako odborník, měl přehled o regionu, o možnostech pro turisty	Rozhodně souhlasím	100%
25.4. Pracovník dokázal atraktivně představit navržený cíl, dokázal by turistu k návštěvě nalákat	Rozhodně souhlasím	100%
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, zařídit, 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	100%	100%
26. Doporučil/a byste využití služeb tohoto TIC svým známým ?	Rozhodně ano	100%
27. Celkově ohodnoťte toto TIC	1	100%
TOTAL	100%	100%



Location: 255 - OTIC - Turistické infocentrum - nám. Svobody 18, Vodňany, JC 389 01

Survey Total: 100.00% (43 / 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 ?

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

U vchodu byla umístěna informační cedule.

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 obsloužení ? Celým číslem v minutách.

0

13. Kolik zde bylo pracovníků v době Vašeho příchodu ?

0

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 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 ?

Ne

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

Rozhodně souhlasím

Pracovník TIC

100.00% (25 / 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)	☒	☐	☐	☐
24.2. Pracovník byl vstřícný, přátelský	☒	☐	☐	☐
24.3. Pracovník mi věnoval dostatek času	☒	☐	☐	☐
24.4. Z pracovníka bylo patrné, že ho jeho práce baví	☒	☐	☐	☐

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	☒	☐	☐	☐
25.2. Pracovník můj dotaz zodpověděl jasně a srozumitelně	☒	☐	☐	☐
25.3. Pracovník na mne působil jako odborník, měl přehled o regionu, o	☒	☐	☐	☐

možnostech pro turisty				
25.4. Pracovník dokázal atraktivně představit navržený cíl, dokázal by turistu k návštěvě nalákat	☒	☐	☐	☐
Komunikační dovednosti				
	Ano		Ne	
25b.1. Pracovník s Vámi udržoval během jednání oční kontakt	☒		☐	
25b.2. Pracovník byl v komunikaci aktivní (sám se ptal, jestli ještě něco nepotřebujete, nečekal na Váš další dotaz)	☒		☐	
25b.3. Pracovník naslouchal Vašemu dotazu se zájmem, zajímal se o Vaše potřeby	☒		☐	
25b.4. Pracovník POUŽÍVAL při jednání se zákazníky negativní formulace (např. to nelze zjistit, zařídít, to nemohu najít apod.)	☐		☒	
25b.5. Pracovník Vám popřál při rozloučení pěkný pobyt/pěkný den (případně použil jinou zdvořilostní frázi)	☒		☐	

Subjektivní dojmy

100.00% (4 / 4)

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

2/2

Rozhodně ano

26a. Zdůvodněte Vaše hodnocení

Příjemné prostředí v centru města, profesionální pracovník.

27. Celkově ohodnoťte toto TIC

2/2

1

27a. Zdůvodněte Vaše hodnocení

V prostorách TIC byla obrazová výstava, model města, informační materiály byly vkusně uspořádány.

Survey Total: 100.00% (43 / 43)