

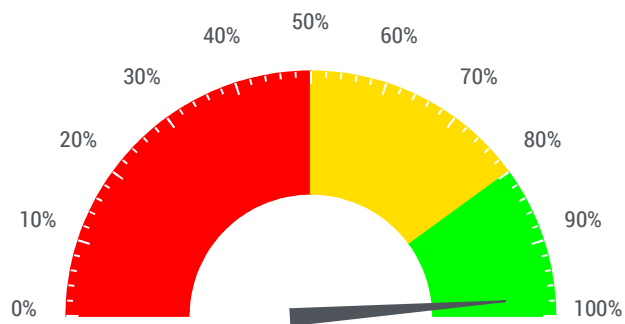
INDIVIDUÁLNÍ REPORT

97.6%



YOUR PERFORMANCE:
EXCELLENT

SURVEY SCORE



97.6%

SECTION SUMMARY


		CURRENT	PREVIOUS	DIFF.
Exteriér + první doj	100.0%	100.0%	-	-
Pracovník TIC	95.0% 5.0%	95.0%	-	-
Interiér a vybavenos	100.0%	100.0%	-	-
TOTAL	97.6% 2.4%	97.6%	-	-

■ SCORED
 ■ MISSING

CURRENT: 2016_01.VLNA

PREVIOUS: PREVIOUS CAMPAIGN (-)

PERFORMANCE BY QUESTION

SECTIONS/QUESTIONS	CURRENT 2016_01.VLNA	RESULT
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	95.0%	95.0%
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?	2 / 2	100.0%
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	100.0%	100.0%
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?	2 / 2	100.0%
TOTAL	97.6%	97.6%

 The red exclamation icon denotes those questions that most negatively impact your overall score.

ATTENTION AREAS

MISSING / POSSIBLE

Pracovník TIC

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

1 / 2

Improving your performance on these questions would increase your score for this visit by 2.4%, giving you a total of 100.0%.



i The questions displayed above are those for which you received only partial or no credit, and which most negatively impact your overall score. Focusing your attention on these critical areas in the future will help increase your overall scores.

CzechTourism MS - 2016

Location: 1292 - Městské informační centrum Strakonice - Velké Náměstí 2, Strakonice,
JC 386 21

Date: 2016-06-23

Time: 10:50

Survey Total: 97.62% (41 / 42)

Základní informace

Q1) Název TIC:

Městské informační centrum Strakonice

Q2) Adresa TIC (ulice, čp., město):

Velké náměstí 2, 386 21 Strakonice

Q3) Datum návštěvy:

23.06.2016

Q4) Počátek návštěvy:

10:51

Q5) Konec návštěvy:

10:55

Q6) Délka jednání s pracovníkem (v minutách):

3

Q7) Umístění TIC (popsat):

TIC se nachází na vyvýšeném místě náměstí, vedle Městského úřadu.

Q8) Bylo snadné TIC nalézt?

- Ano
 Ne

Q9) Kolik zde bylo pracovníků v době Vašeho příchodu?

2

Q10) Kolik zde bylo zákazníků v době Vašeho příchodu?

0

Emoce zákazníka

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

26. Hřejivý, jako doma

Eb) Proč ve Vás návštěva vzbudila právě tuto emoci?

Vynikající doporučení programu, bylo příjemným překvapením.

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

Ano, byla jsem při příchodu pozdravena.

E14) Orientoval/a jste se v TIC dobře?

2/2

- Rozhodně souhlasím
 Spíše souhlasím
 Spíše nesouhlasím
 Rozhodně nesouhlasím

Prostory byly přehledné a čisté.

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

E17) Věnoval se pracovník během Vaší návštěvy pouze zákazníkům?

2/2

- Ano
- Ne

Byla jsem při příchodu jediným zákazníkem.

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

2/2

- Ano
- Ne

Pracovník TIC

95.00% (19 / 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

Ano, pracovník byl zdvořilý. Při příchodu pozdravil a při odchodu se rozloučil.

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

Byla mi doporučena stezka pro děti se zábavným luštěním. Program je hezky zpracován.

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

Pracovník se ve městě dle mého soudu orientoval výborně.

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

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

Ano, doporučený turistický cíl byl představen atraktivně a konečná odměna pro děti by je jistě potěšila.

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

Pracovník se doptával na věk dětí.

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

100.00% (8 / 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? 2/2

- Ano
 Ne

I33) Má TIC bezbariérový přístup?

- Ano
 Ne

I34) Nachází se v blízkosti TIC stojany na kola?

- Ano
 Ne

I35) Jsou směrovky navigačního 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

ZO45) Byla otevírací doba vyvěšena i v cizím jazyce?

- Ano
 Ne

ZO46) 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?

S doporučenou trasou jsem byla spokojena. Je pěkné, když město myslí i na děti.

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.

Vše bylo v nejlepším pořádku. Pracovník byl příjemný. Uměl mi hned poradit.

Vložte audio

CzT 2016_Strakonice_2016-06-23_nahravka.mp3
1.32 MB



Survey Total: 97.62% (41 / 42)



📍 1292 - Velké náměstí 2, Strakonice, JC 386 21

📅 2016-06-23

🏠 870705