



Trvalo udržateľný rozvoj cestovného ruchu – kvalita poskytovaných služieb

Prieskum zameraný na zistenie úrovne a kvality zariadení cestovného ruchu v Bratislavskom samosprávnom kraji s dôrazom na personál jednotlivých zariadení

Oddelenie cestovného ruchu, Bratislavský samosprávny kraj



Základné údaje o prieskume:

Téma: prieskum na zistenie úrovne a kvality personálu v turistických zariadeniach vo vytipovaných lokalitách BSK formou Mystery Shopping a Mystery Calling

Termín: 3.7. – 4.8. 2017

Miesto: Bratislavský samosprávny kraj – Bratislava, Záhorie, Malé Karpaty a Podunajsko

Forma prieskumu: telefonické rozhovory a osobné návšteva zariadení prostredníctvom externého dodávateľa – firma Abakis

Počet telefonátov: 543

Počet osobných návštev: 181

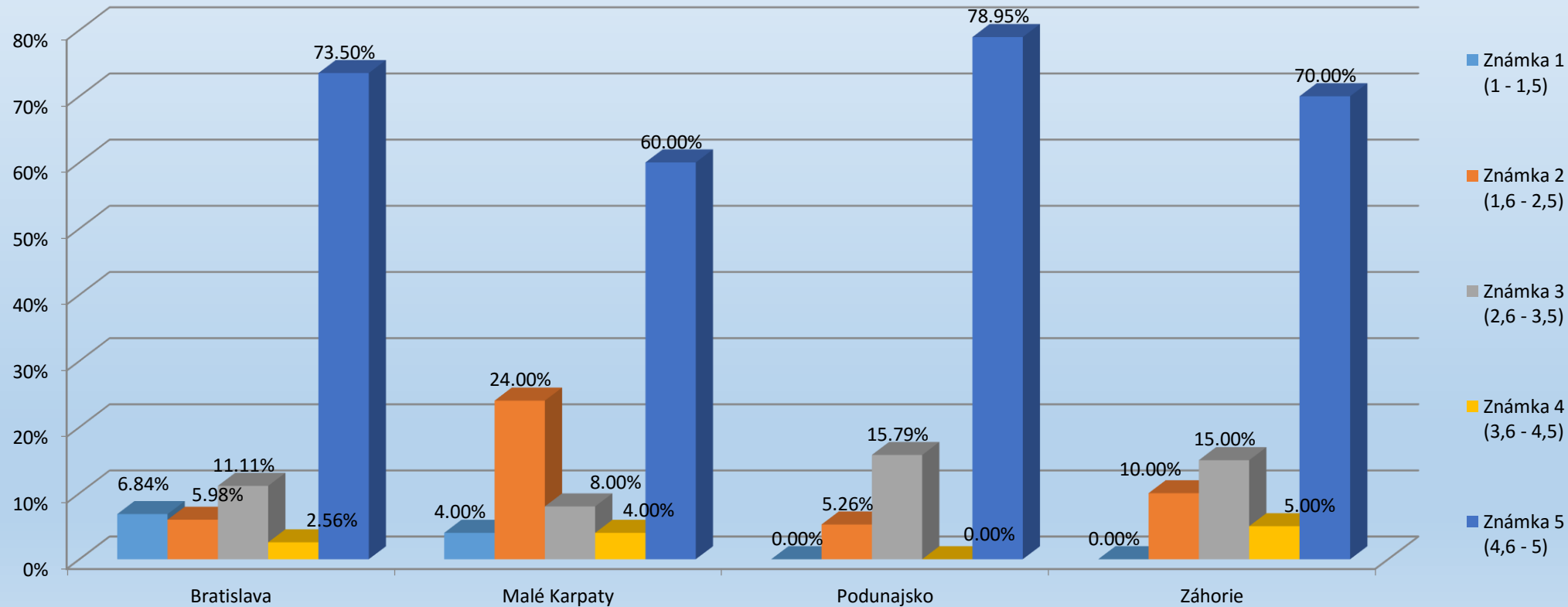


Prehľad dôležitých okruhov otázok

- ✓ Ako sa zachová pracovník zariadenia, keď sa v telefóne ozve návštevník hovoriaci cudzím jazykom – nemecky, anglicky
- ✓ Ochota a schopnosť odpovedať na zvedavé otázky návštevníka pri telefonickom kontakte
- ✓ Vedomosti a znalosti o danom zariadení, blízkom okolí, či navigácii k zariadeniu telefonicky
- ✓ Ako sa správa obsluha zariadenia k novému zákazníkovi od prvého osobného kontaktu
- ✓ Ochota a schopnosť pracovníkov pozitívne zaujať zákazníka svojimi odpoveďami na otázky
- ✓ Vedomosti a ochota odpovedať na otázky týkajúce sa jedálneho lístka, ubytovania i voľno časových aktivít

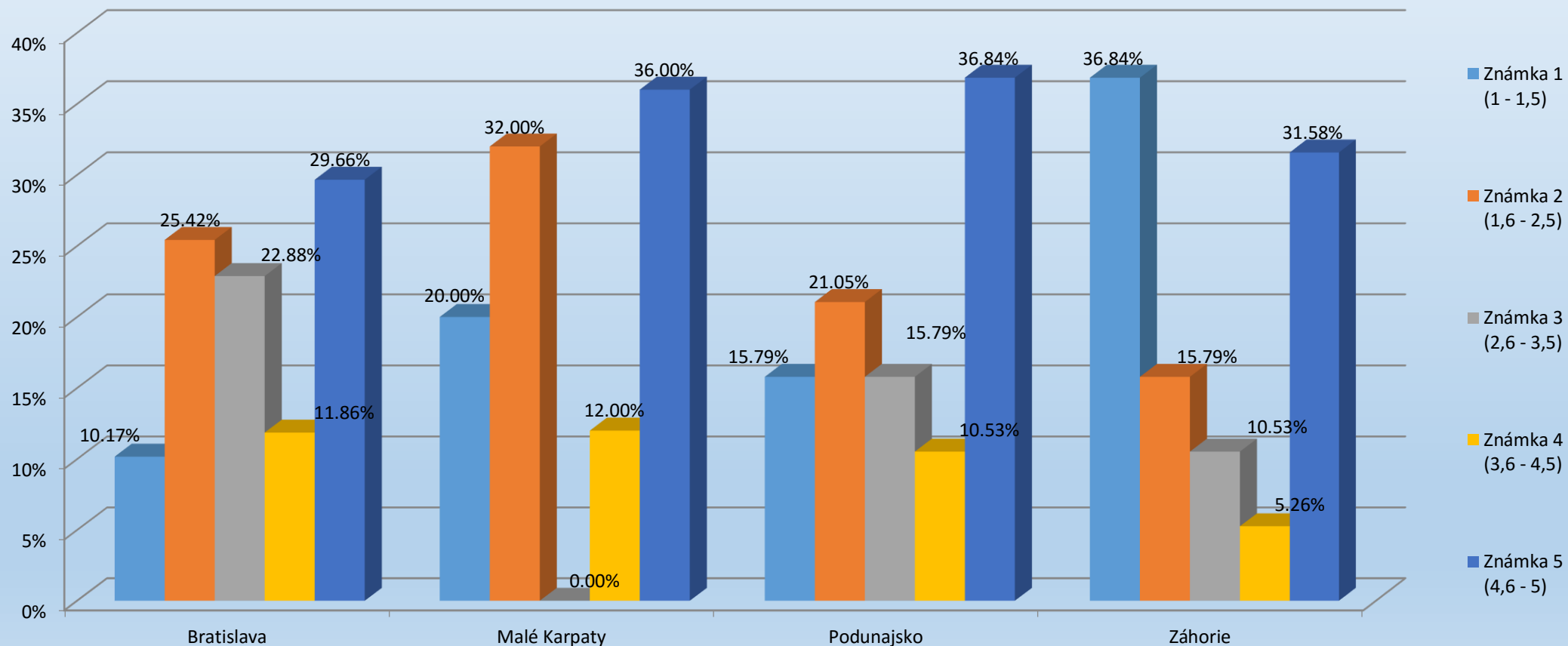


Hodnotenie jazykových znalostí – nemecký jazyk (Mystery Calling)





Hodnotenie jazykových znalostí – anglický jazyk (Mystery Calling)



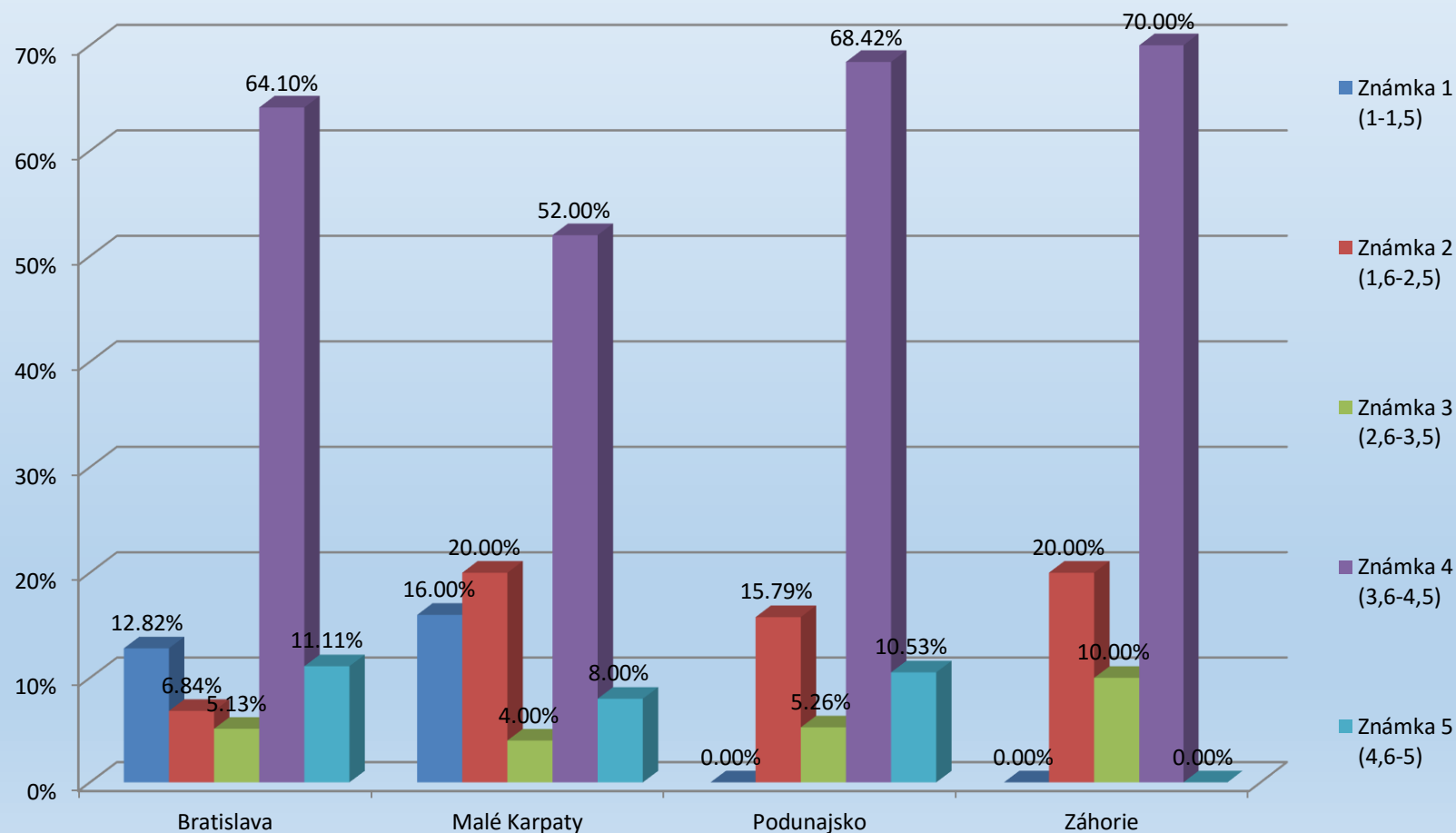


Zhodnotenie jazykových znalostí (Mystery Calling)

- ✓ Nedostatky v ovládaní cudzieho jazyka
- ✓ Nedostatočná pripravenosť na zahraničnú klientelu
- ✓ Neochota pri komunikácii v cudzom jazyku, ktorá pramení predovšetkým z jeho neznalosti
- ✓ Výrazné rozdiely v kvalite komunikácie v jednotlivých jazykoch

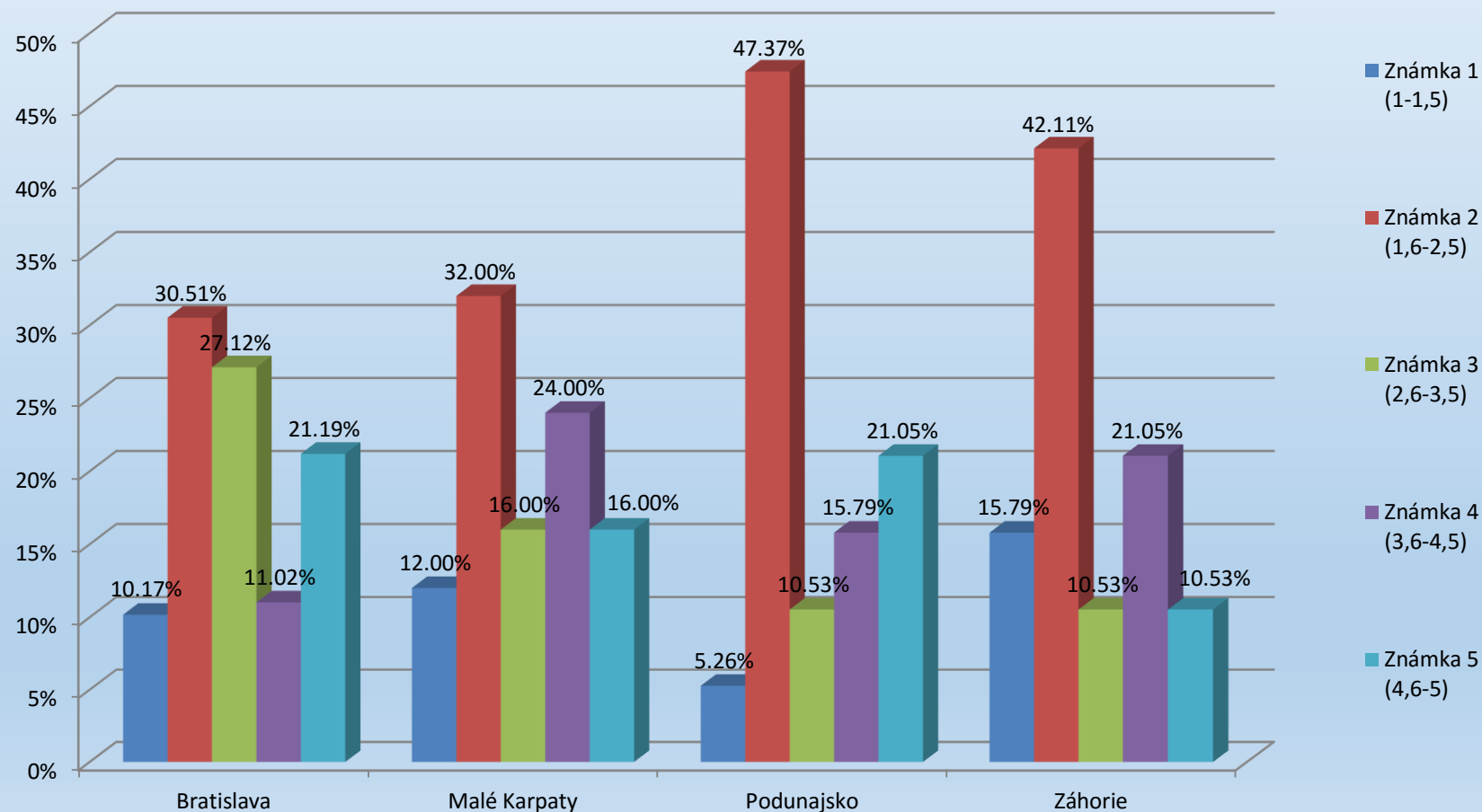


Hodnotenie ochoty presonálu – nemecký jazyk (Mystery Calling)



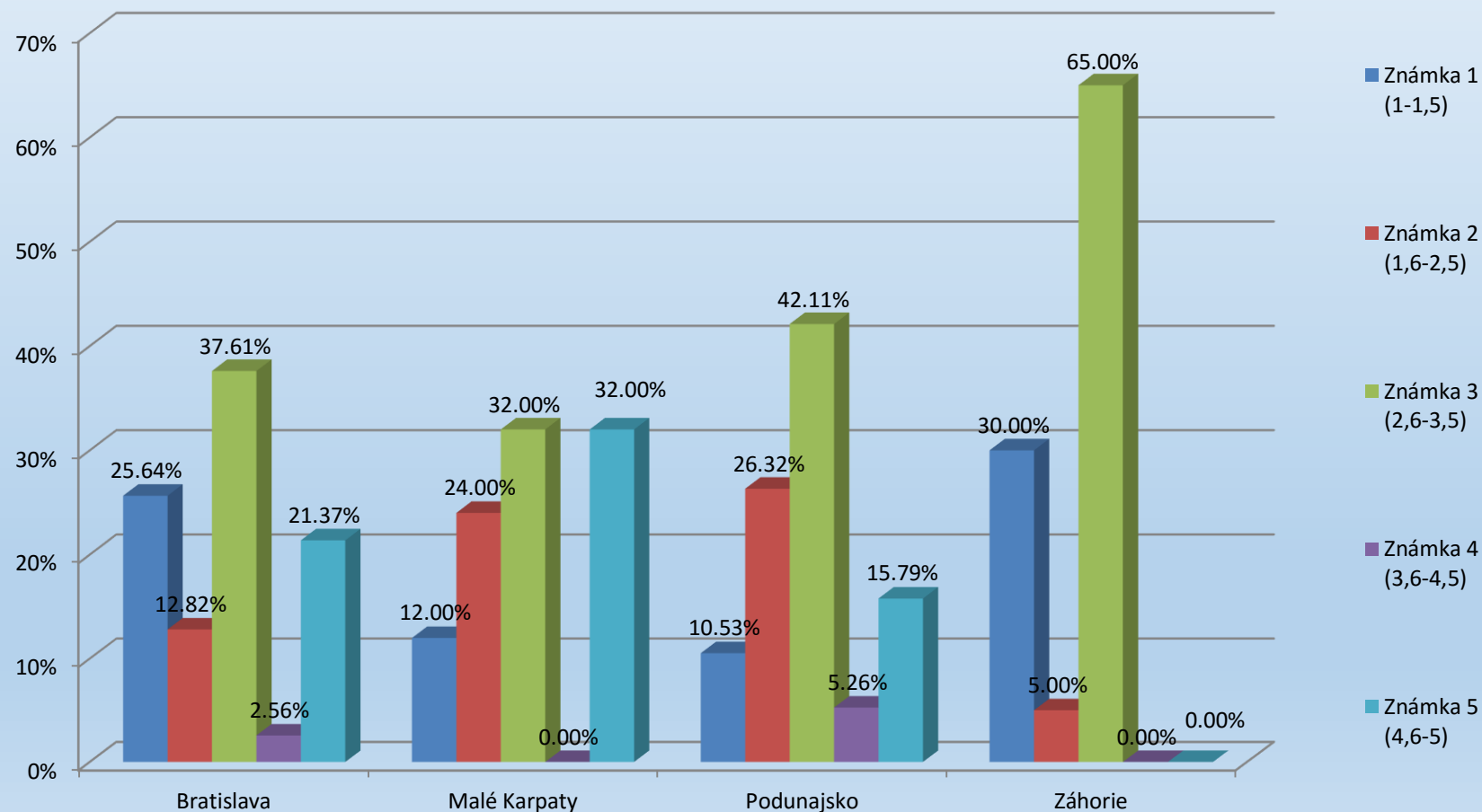


Hodnotenie ochoty presonálu – anglický jazyk (Mystery Calling)





Hodnotenie ochoty presonálu – slovenský jazyk (Mystery Calling)





Zhodnotenie ochoty personálu (Mystery Calling)

- ✓ Neochota a nezáujem o volajúceho klienta pramení predovšetkým z neznalosti cudzieho jazyka
- ✓ Volajúci sa sám musí pýtať/dopytovať
- ✓ V odpovediach často cítiť veľkú neochotu pracovníkov - telefonovanie s klientom „otravuje“
- ✓ Prvý kontakt je zároveň možno aj posledný



Zhodnotenie vedomosti personálu (Mystery Calling)

- ✓ Nedostatočná informovanosť o okolí
- ✓ Chýbajúce vedomosti o zariadení
- ✓ Najväčším nedostatkom sa aj tu prejavila nedostatočná znalosť cudzích jazykov



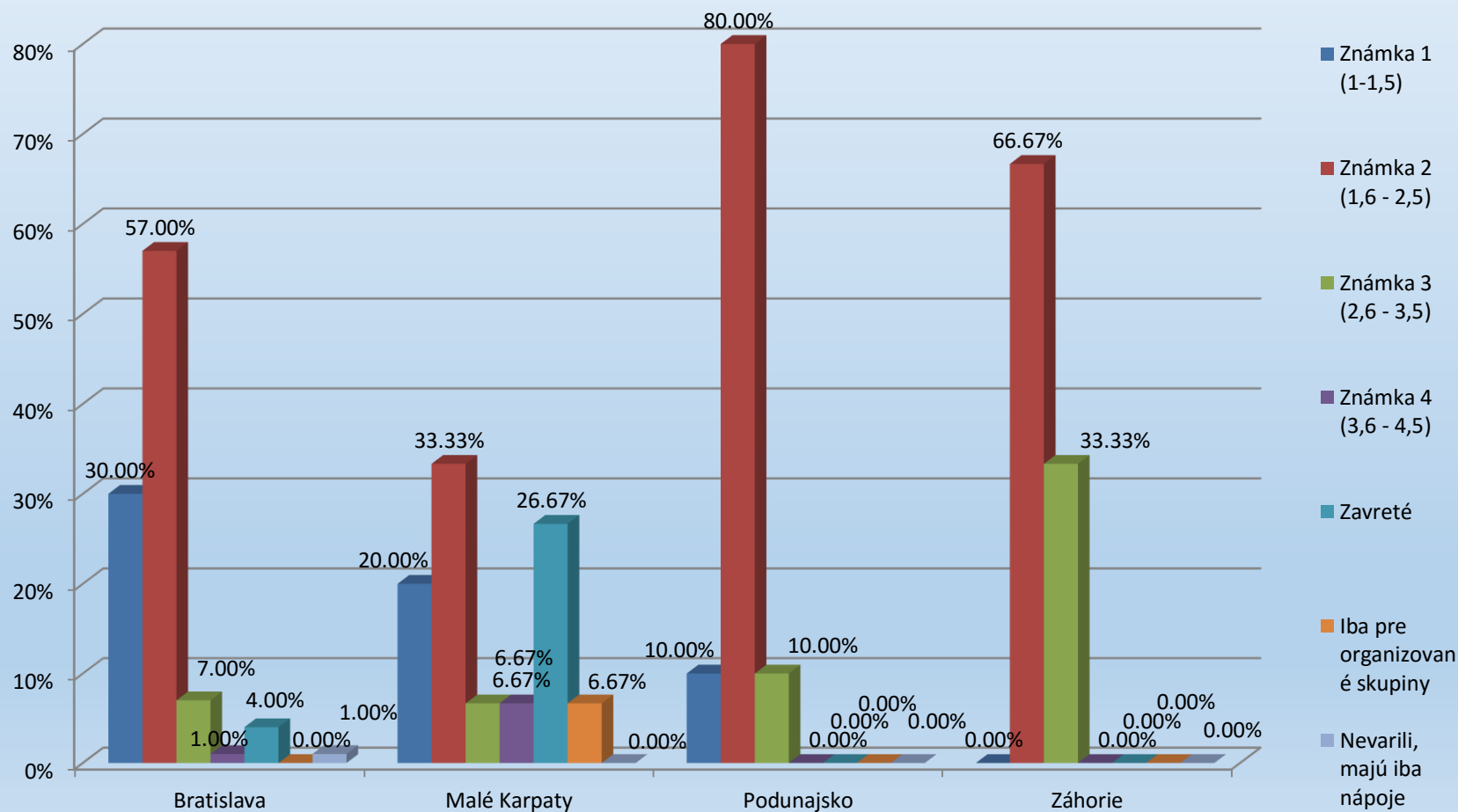
Zhodnotenie statusu (Mystery Shopping)

V rámci statusu sa hodnotili nasledovné informácie:

- ✓ navigácia k zariadeniu
- ✓ hodnotenie vzhľadu zariadenia
- ✓ čistota budovy a jej okolia na prvý pohľad
- ✓ v akom stave sa nachádza reštaurácia
- ✓ vzhľad jedálneho lístka

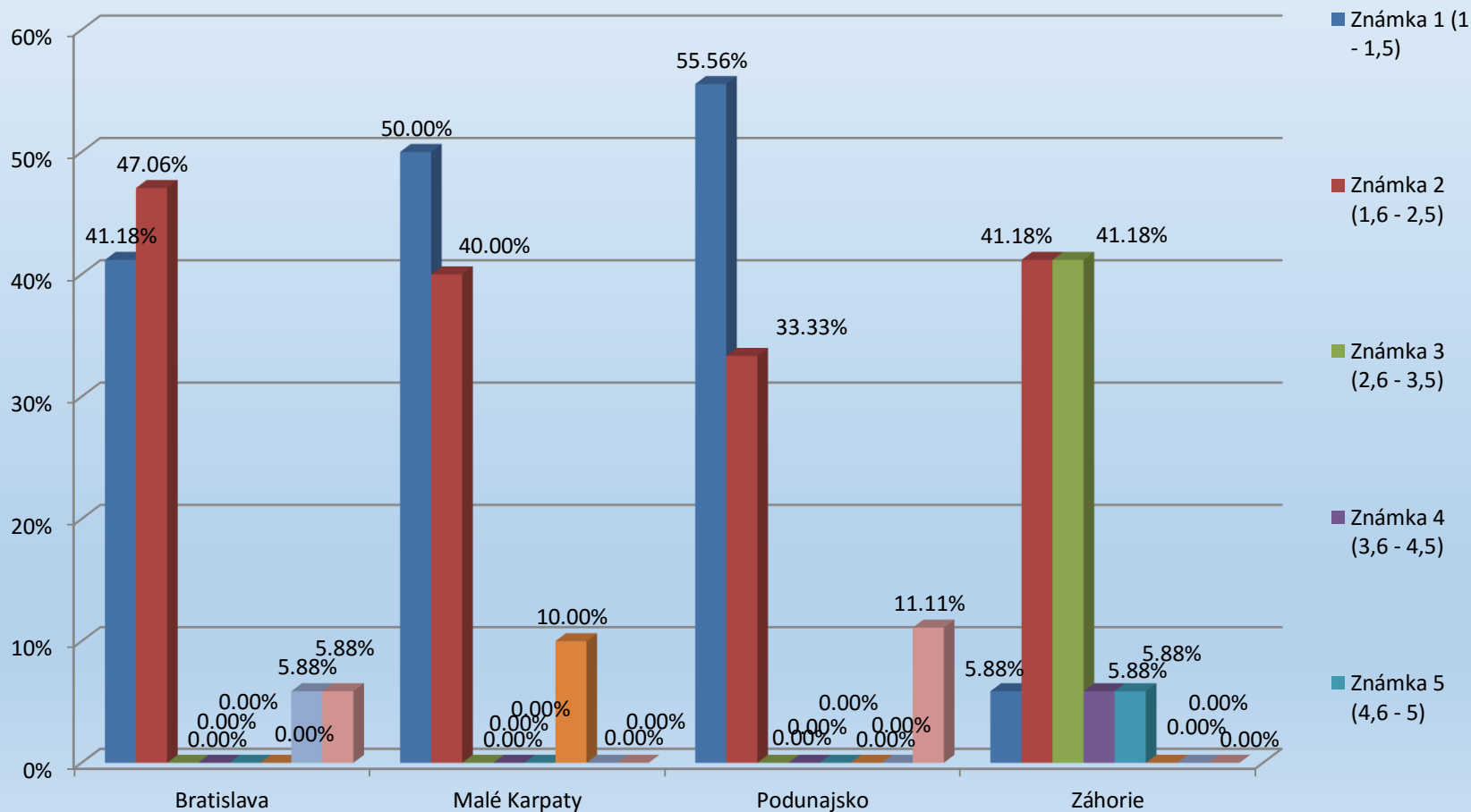


Súhrnná známka za status – Reštaurácie (Mystery Shopping)





Súhrnná známka za status – Recepcie (Mystery Shopping)





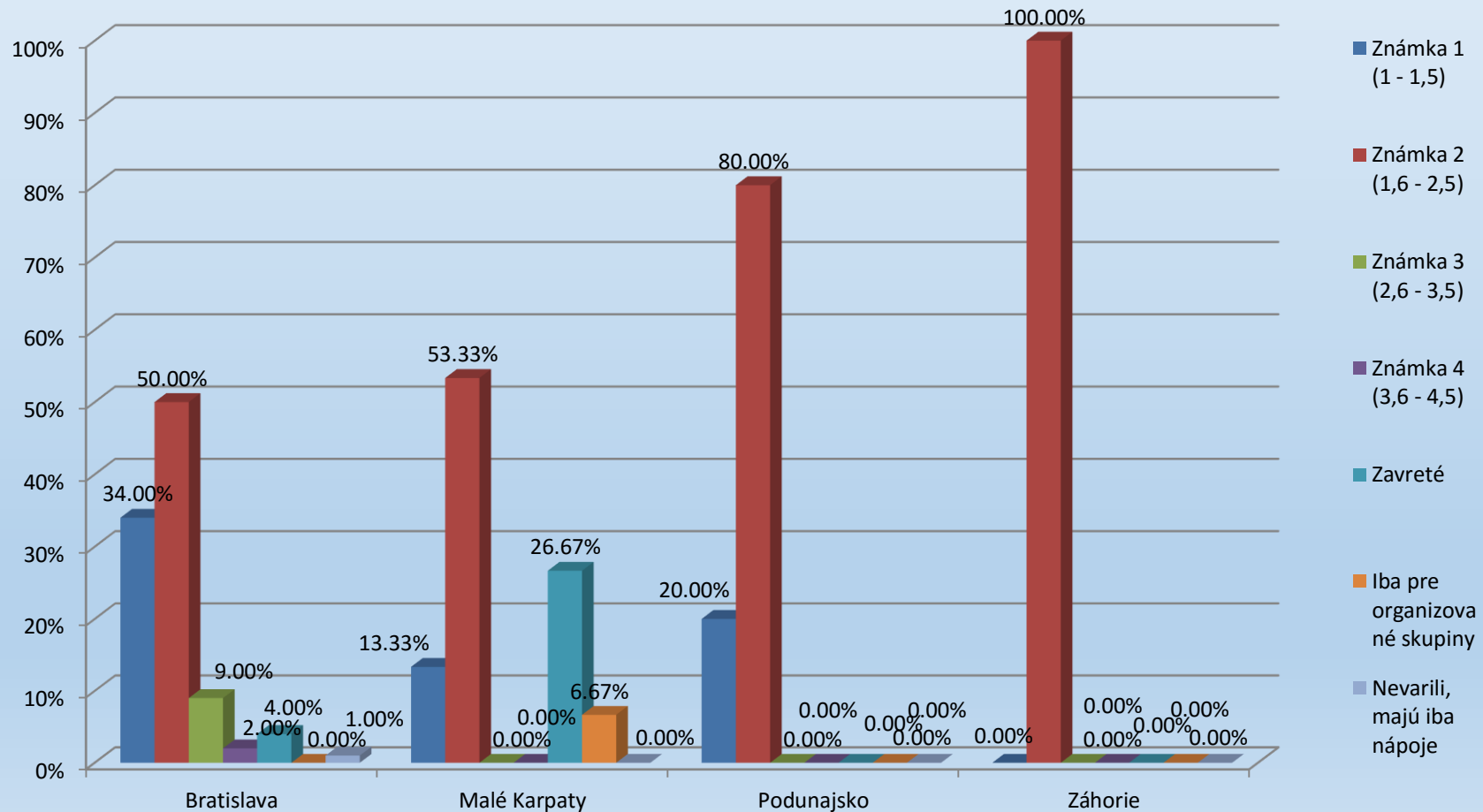
Zhodnotenie ochoty personálu (Mystery Shopping)

V hodnotení ochoty sa sledoval:

- ✓ čas kedy si obsluha prvý krát všimne zákazníka
- ✓ odporúčanie špeciality
- ✓ čas prinesenia nápoja, jedla, dezertu
- ✓ čas prinesia účtu
- ✓ spôsob rozlúčenia

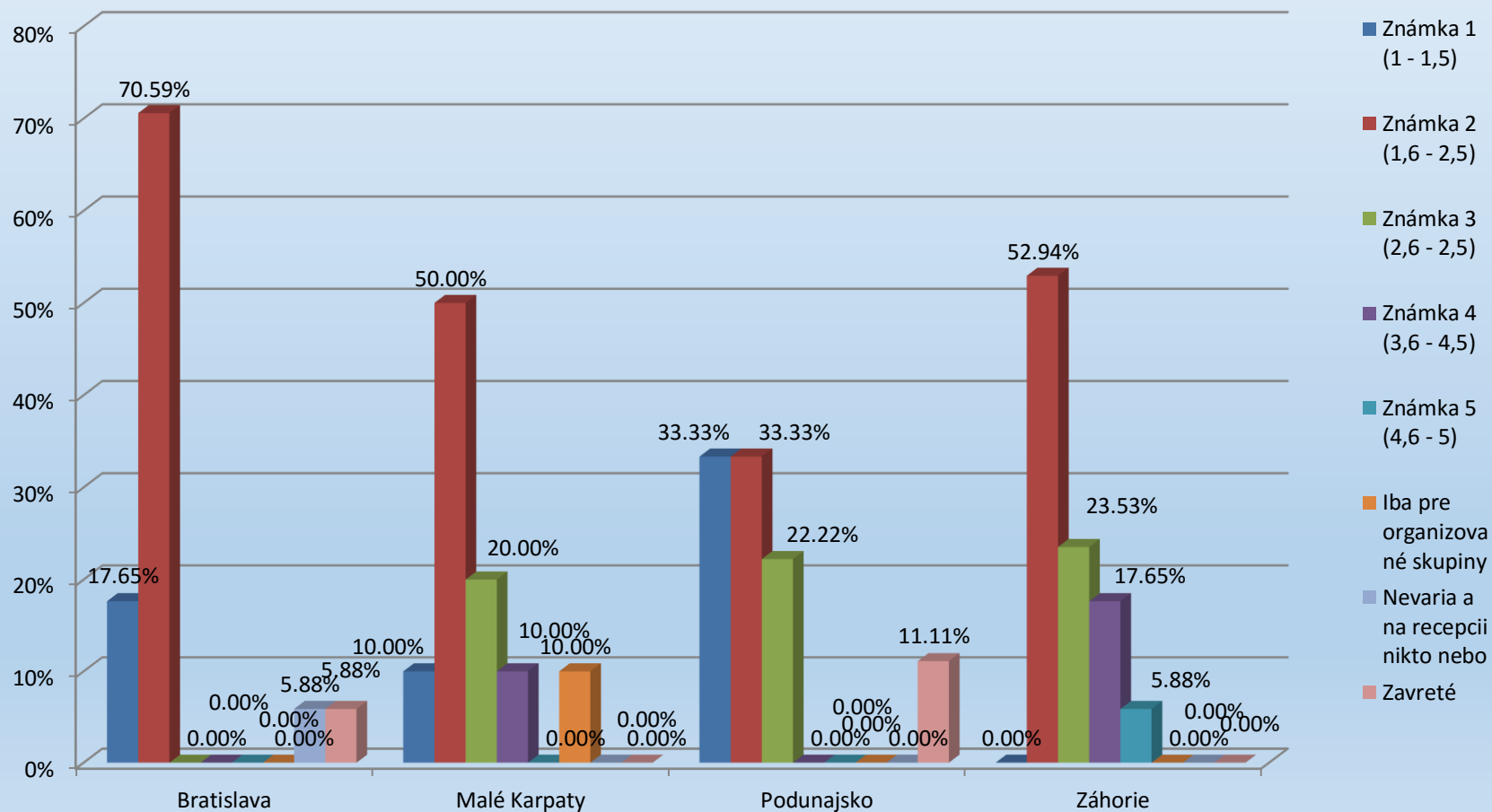


Súhrnná známka za ochotu personálu - Reštaurácia (Mystery Shopping)





Súhrnná známka za ochotu personálu - Recepčia (Mystery Shopping)





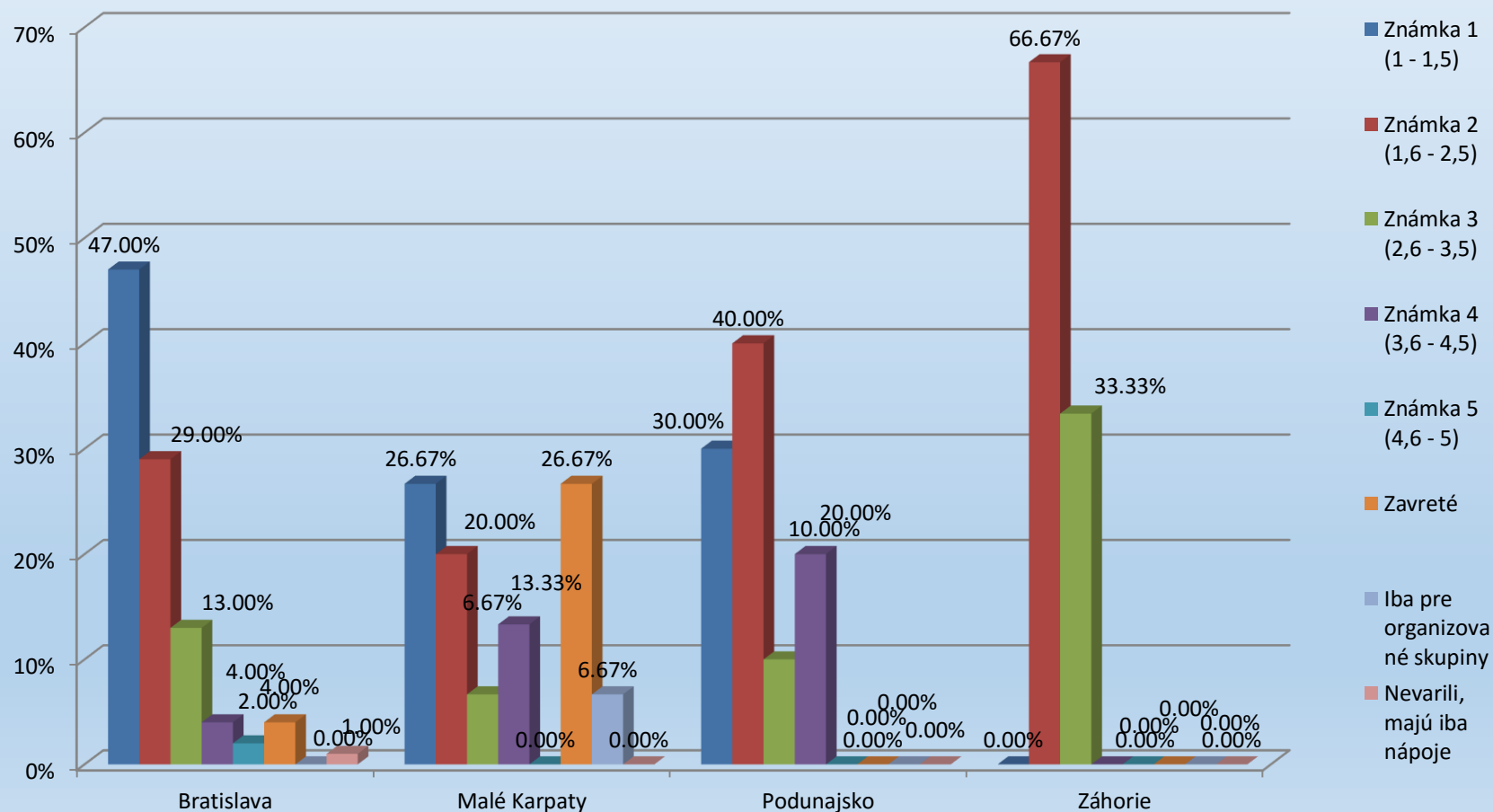
Zhodnotenie vedomostí personálu (Reštaurácia, Recepčia) (Mystery Shopping)

V hodnotení vedomostí sa získavali informácie:

- ✓ hodnotenie po pravdivostnej stránke
- ✓ skladba jedál a alergénov
- ✓ vedomosti o odporúčanom jedle
- ✓ vedomosti o zariadení a blízkom okolí

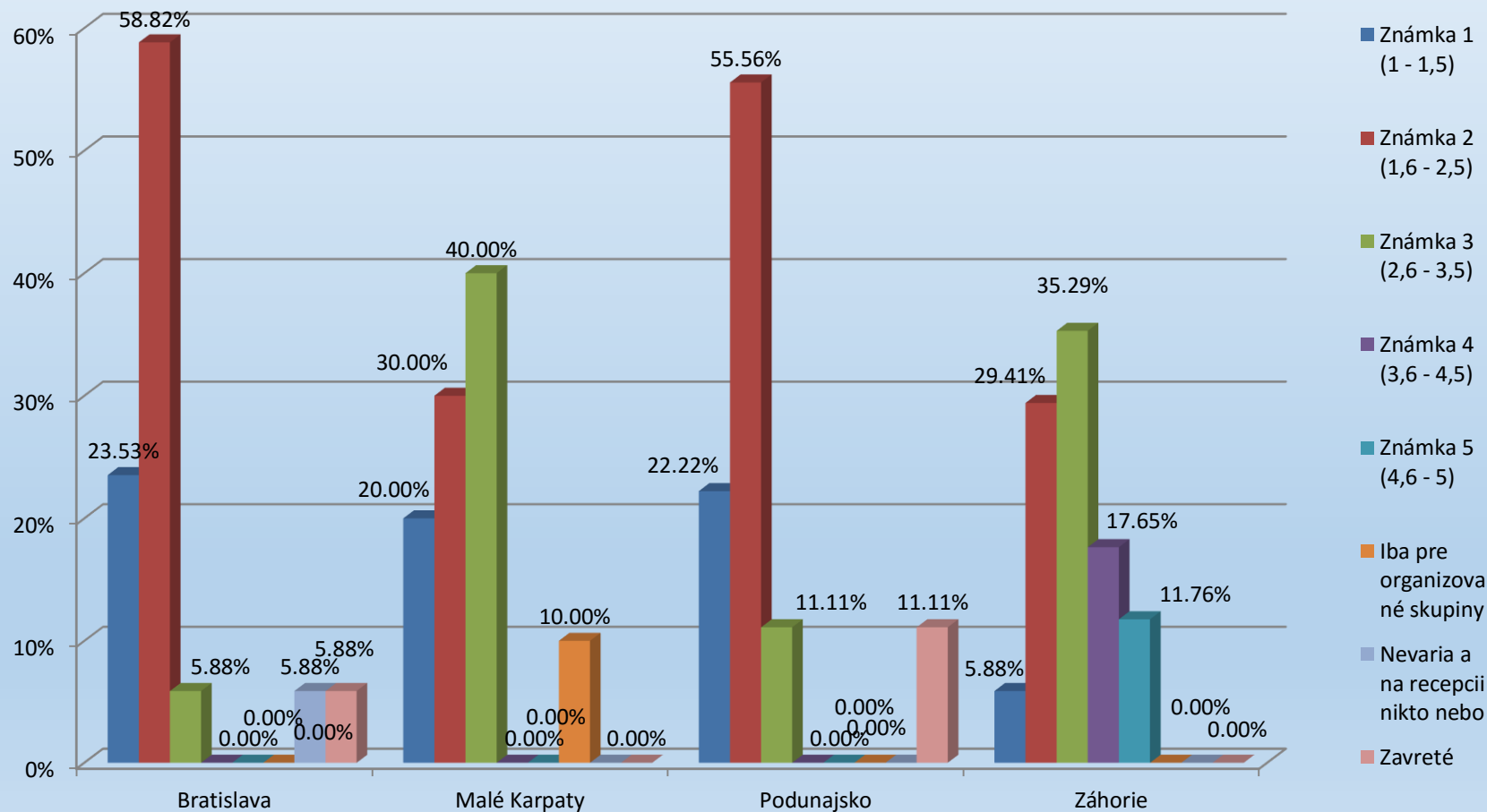


Súhrnná známka za vedomosti personálu – Reštaurácia (Mystery Shopping)





Súhrnná známka za vedomosti personálu – Recepcia (Mystery Shopping)





Zhodnotenie prieskumu:

- ✓ Dostatočné pútače k zariadeniam
- ✓ Udržiavané okolie zariadení
- ✓ Včasné reagovanie na príchod zákazníkov
- ✓ Vedomosti o kuchyni
- ✓ Pozitívny prístup k zákazníkom
- ✓ Rozdiel medzi telefonickým a osobným kontaktom



Ďakujem za pozornosť

Bratislavský samosprávny kraj, oddelenie cestovného ruchu
Ing. Agáta Mikulová

agata.mikulova@region-bsk.sk